

### Interaktion im Workshop: eine Analyse interaktiven wissenschaftlichen Arbeitens anhand der Dokumentation "Interaktion im Salon - Analysen interaktiver Arbeit anhand eines Dokumentarfilms zum Friseurhandwerk" (hrsg. von W. Dunkel und K. Rieder): Expertise für das BMBF-Projekt "Kooperationsnetz prospektive Arbeitsforschung"

Weihrich, Margit

Veröffentlichungsversion / Published Version

Gutachten / expert report

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. - ISF München

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Weihrich, M. (2005). *Interaktion im Workshop: eine Analyse interaktiven wissenschaftlichen Arbeitens anhand der Dokumentation "Interaktion im Salon - Analysen interaktiver Arbeit anhand eines Dokumentarfilms zum Friseurhandwerk" (hrsg. von W. Dunkel und K. Rieder): Expertise für das BMBF-Projekt "Kooperationsnetz prospektive Arbeitsforschung"*. München: Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. ISF München. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-199297>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

## Interaktion im workshop

Eine Analyse interaktiven wissenschaftlichen Arbeitens anhand der  
Dokumentation „Interaktion im Salon. Analysen interaktiver Arbeit anhand  
eines Dokumentarfilms zum Friseurhandwerk“  
(hrsg. von Wolfgang Dunkel und Kerstin Rieder)

Expertise für das BMBF-Projekt „Kooperationsnetz prospektive  
Arbeitsforschung“ (01HN0122)

Dr. Margit Wehrich

München, 31. Mai 2005

### Gliederung:

1. Problemstellung
2. Theorievergleich in den Sozialwissenschaften
3. Forschen im Theoriepluralismus
4. „Interaktion im Salon“: Ausgangsbasis
5. Heuristik
6. „Interaktion im Salon“: Fragestellung
7. Die Präsentationen in theorievergleichender Perspektive
8. Kooperative Konzeptentwicklung?
  - 8.1. *Kooperative* Konzeptentwicklung: Abstimmungsprobleme und Lösungen im workshop
  - 8.2. *Kooperative Konzeptentwicklung*: Kommentierung der Ergebnispräsentation
9. Vom workshop zu einem allgemeinen Modell personenbezogener Dienstleistungen

### Literatur

### Anhang:

Tabelle: Vergleich der Präsentationen

## 1. Problemstellung

Das „Kooperationsnetz Prospektive Arbeitsforschung (KoprA)“ ist ein Forschungsvorhaben, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen seiner Forschungsinitiative „Innovative Arbeitsgestaltung – Zukunft der Arbeit“ gefördert wird. Innerhalb dieser Forschungsinitiative wird interdisziplinäres und institutionenübergreifendes Forschungshandeln besonders gewünscht. KoprA stellt selbst ein solches Kooperationsnetz dar.

Dessen Plattform „Interaktive Arbeit“ hat 2004 einen interdisziplinären workshop durchgeführt, zu dem SozialwissenschaftlerInnen eingeladen worden sind, die in der Dienstleistungsforschung führend sind. Diese sind gebeten worden, ausgewählte Szenen aus dem Dokumentarfilm „Waschen und Legen“ von Alice Agneskirchner zu analysieren. In diesem Dokumentarfilm werden Friseurdienstleistungen in vier Berliner Friseursalons verfolgt. KoprA hat über den Verlauf und die Ergebnisse dieses workshops eine Dokumentation erstellt: „Interaktion im Salon. Analysen interaktiver Arbeit anhand eines Dokumentarfilms zum Friseurhandwerk“ (hrsg. von Wolfgang Dunkel und Kerstin Rieder) enthält „eine Verschriftlichung des Diskussionsverlaufs, in die neben den Vorträgen auch die Diskussionen zwischen den TeilnehmerInnen aufgenommen sind. Nur auf diese Weise nämlich wird nachvollziehbar, wie sich der Prozess wissenschaftlicher Erkenntnis kooperativ entfalten konnte“ (Interaktion im Salon: 8).

Diese Dokumentation (im folgenden IiS) stellt die Grundlage meiner Expertise dar.<sup>1</sup> Ich werde mich mit den Voraussetzungen produktiver Wissensarbeit beschäftigen, indem ich nach dem Verhältnis der eingebrachten Erklärungsfiguren zueinander frage. Daneben wird auch die Tatsache eine Rolle spielen, dass hier nicht nur „interaktive Arbeit“ untersucht, sondern auch selbst solche Arbeit geleistet werden muss.

Die Expertise nimmt damit das besonders erwünschte und entsprechend geförderte interdisziplinäre bzw. institutionenübergreifende Forschungshandeln unter die Lupe und analysiert den dokumentierten „Prozess wissenschaftlicher Erkenntnis“ in einer theorievergleichenden Perspektive. Ausgangsthese ist, dass „interaktives wissenschaftliches Arbeiten“, innerhalb dessen die einzelnen PartnerInnen verschiedene sozialwissenschaftliche Theorien oder Erklärungsfiguren verwenden, nicht ohne weiteres produktive Ergebnisse erzielt. Das liegt meines Erachtens darin begründet, dass das Verhältnis der verschiedenen sozialwissenschaftlichen Theo-

---

<sup>1</sup> Der Dokumentation ist eine CD beigelegt, auf der die Filmsequenzen zu sehen sind. Für meine Expertise habe ich die CD nicht herangezogen – ich wollte ja nicht mitinterpretieren. Gleichwohl wäre es interessant, zu rekonstruieren, was man mit einem spezifischen theoretischen Hintergrund (nicht) „sieht“. Barbara Sieben hat mehrfach auf diese Art von blinden Flecken hingewiesen, indem sie ihren KollegInnen sagte, was auf dem Film tatsächlich zu sehen war.

rien bzw. Theoremen untereinander meist ungeklärt ist. Ich werde mich deshalb mit der Frage beschäftigen, in welchem Verhältnis die hier verwendeten theoretischen Zugänge zueinander stehen. Dabei gehe ich davon aus, dass das keinesfalls immer ein Ergänzungsverhältnis sein muss: Ergebnisse können sich auch widersprechen, so dass man danach suchen muss, warum das so ist. Deshalb können wir uns nicht damit zufrieden geben, eine Menge verschiedener Aspekte eines Themas oder eine Menge verschiedener Antworten auf eine Fragestellung gesammelt zu haben, sondern wir sollten danach suchen, in welchem Zusammenhang einzelne Antworten zueinander stehen. Dieses Verhältnis, so meine These, lässt sich erhellen, wenn man die impliziten und expliziten theoretischen Zugänge kritisch miteinander vergleicht – kritisch meint in diesem Zusammenhang, dass man gezielt danach sucht, was genau eine Erklärungsfigur untersucht, was sie voraussetzt und was sie ausblenden muss. Das Modell von Theoriekritik, das ich präferiere, will nicht darüber entscheiden, welche Theorien nun „richtig“ sind oder „falsch“. Es sucht vielmehr danach, inwieweit sich einzelne theoretische Herangehensweisen wechselseitig auf ihre blinden Flecken aufmerksam machen können und gibt an, wie sich darüber entscheiden lässt, ob solche blinden Flecke aufgeheilt werden müssen.<sup>2</sup> Das lässt sich übersetzen in das Ziel des Förderungsschwerpunkts „Innovative Arbeitsgestaltung“. Wenn man die Arbeitsforschung verbessern will und die „Einlösung des alten Anspruchs der interdisziplinären Forschung“ einfordert (Neubauer in IiS: 22), ist es angeraten, auch die theoretischen Werkzeuge der Arbeitsforschung, deren Einsatz und die damit verbundene interdisziplinäre und interparadigmatische Arbeitsteilung zum Untersuchungsgegenstand zu machen.

Mein Vorschlag soll eine Anregung sein, über den Einbau theorievergleichender Modelle in workshops wie diesem nachzudenken. Ich werde ein dynamisches Modell<sup>3</sup> empfehlen, mit dessen Hilfe sich verschiedene Herangehensweisen verorten, zueinander in Beziehung setzen und wechselseitig, aber auch in sich kritisieren lassen. Dabei möchte ich die Idee bewerben, einen kritischen Theoriedialog zu befördern, indem man die interdisziplinäre Auseinandersetzung über ein *inhaltliches Problem* analysiert.

---

<sup>2</sup> Meines Erachtens kann nur das der Sinn interdisziplinären Arbeitens sein.

<sup>3</sup> Neubauer nennt es als Ziel dieses Förderschwerpunktes, „den Wandel der Arbeit und der Arbeitswelt vorausschauend analysieren“ zu können (S. 21)

## 2. Theorievergleich in den Sozialwissenschaften

Theorievergleich ist neuerdings wieder Thema. Seit einigen Jahren ist eine lebhafte und spannende Diskussion über Dringlichkeit, Möglichkeiten und Grenzen von Theorievergleichen in den Sozialwissenschaften im Gange.<sup>4</sup> Das war das letzte Mal in den 70er Jahren so gewesen (Hondrich/ Matthes 1978) – damals scheiterten die Bemühungen um eine Institutionalisierung von Theorievergleichen aber so gründlich, dass jahrelang nicht mehr in dieser Richtung diskutiert worden ist. Damals fand man keine gemeinsame Basis für einen Vergleich, und so wurde die Diskussion mit dem Vorschlag eines Kompromisses befriedet, nach dem alle Theorien „gleich gut“ seien, „aber unterschiedliche Aspekte eines einheitlichen Themas“ beleuchten würden (Schmid 2001: 482). Jahrzehntelang dominierte daraufhin die Einsicht, das Verhältnis von sozialwissenschaftlichen Theorien zueinander wäre ein komplementäres, und Theorievergleiche könnten lediglich die Aufgabe haben, den bunten Theoriepluralismus zu dokumentieren. Folge ist, dass man in der aktuellen Diskussion als erstes feststellen musste, dass es „keine weithin anerkannten Verfahren“ gibt, „die Vielfalt an Positionen distanziert und methodisch miteinander vergleichen zu können“ (Greshoff 1999a: 13). Einig ist man sich jetzt darin, dass es solcher Vergleiche bedarf (Greshoff 1999: 237). Dabei sind die wichtigsten wissenschaftstheoretischen Argumente für die Forderung nach einem systematischen Theorievergleich, die sich in der aktuellen Diskussion finden, meines Erachtens die folgenden:

Das *erste Argument* betrifft das Selbstverständnis von Wissenschaft: Andreas Balog weist darauf hin, dass „das häufig anzutreffende und mehr oder minder kommentarlose Nebeneinanderstellen dieser ‚Theorien‘ ... einer intellektuellen Kapitulation“ entspricht. „Eine Wissenschaft, die es aufgibt, ihre Ziele, ihre Fragestellungen, ihr Vorgehen und die Bedeutung ihrer Ergebnisse aufgrund verbindlicher Kriterien zu klären, gibt sich letztendlich selber auf und wird zu einem fragwürdigen sozialen Spiel, dessen Regeln von der jeweiligen Mode oder von blanker (ob politisch-institutioneller oder finanzieller) Macht bestimmt werden“ (Balog 2001: 495). Wenn man so will, ist Wissenschaft durch eine solche (Selbst)Begrenzung geradezu definiert. Diese „Disziplinierung“ muss aber nicht unbedingt über die Fachdisziplinen gehen.

Das *zweite Argument* betrifft den wissenschaftlichen Fortschritt: Wie soll wissenschaftlicher Fortschritt möglich sein, wenn man – wie das in soziologischen Forschungskontexten oft der

---

<sup>4</sup> So veröffentlicht zum Beispiel die Gruppe um Uwe Schimank in Hagen eine Serie von Sammelbänden in theorievergleichender Perspektive (Greshoff, Kneer 1999; Greshoff, Kneer, Schimank 2003; Schimank, Greshoff 2005). Zur Logik solcher Vergleiche siehe Schmid 2001 und die daran anschließenden Kommentare. Und auch die Sektion „Soziologische Theorie“ der DGS tagt im Juni 2005 zum Thema „Vergleich der Theorienvergleiche in der deutschen Soziologie“.

Fall ist - davon ausgeht, „dass alle Theorien gleich gut sind?“ (Schmid 2001: 484) Man kann Theorien nicht weiterentwickeln, wenn man nicht weiß, was ihnen fehlt.

Das *dritte Argument* bezieht sich auf den Einsatz von Theorien zur Erklärung sozialer Wirklichkeit. Wie will man eine verbesserte Kenntnis sozialer Phänomene erhalten, wenn der theoretische Zugang Wichtiges übersieht? Wie will man erfolgreich intervenieren, wenn die herangezogene Theorie unvollständig ist, das aber nicht sieht?<sup>5</sup>

Das *vierte Argument* bezieht sich auf die schon erwähnte Art der Verknüpfung. Eine additive Aneinanderreihung ist nur in Grenzfällen produktiv und unproblematisch. Wenn widersprüchliche Forschungsergebnisse nebeneinander stehen, können kritische Theorievergleiche darauf aufmerksam machen, warum das so ist.

Hieran schließt mein zentrales Argument nun unmittelbar an: Ein kritischer Theorievergleich, wie ich ihn im Sinne habe, wird darauf aufmerksam machen können, dass die Aussagen, die eine Theorie macht, von impliziten oder expliziten Annahmen abhängig sind, die sie nicht immer hinterfragt. Mein Vorschlag wird es sein, Theorien zu verknüpfen, indem man danach fragt, ob eine Theorie etwas zum Erklärungsgegenstand macht, was eine andere Theorie zu ihren Randbedingungen zählt, also konstant hält bzw. stillschweigend voraussetzt. Ein kritischer Theorievergleich sollte es ermöglichen, dass sich einzelne theoretische Positionen wechselseitig auf ihre blinden Flecke aufmerksam machen und klären, unter welchen Bedingungen sie sie erhellen müssen und worauf sie dabei zurückgreifen können.<sup>6</sup> In seinem programmatischen Artikel zum Theorievergleich in den Sozialwissenschaften konkretisiert Michael Schmid diese Position: „Wenn die Vermutung richtig ist, daß die Soziologie eine handlungstheoretisch fundierte Disziplin ist, dann sollten sich verschiedene Handlungstheorien dadurch korrigieren, dass sie auf jeweils vernachlässigte Erklärungsfaktoren aufmerksam machen“ (Schmid 2001: 488)<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Siehe Wehrich 1999. Dort wird gezeigt, dass im ostdeutschen Transformationsprozess modernisierungstheoretische Analysen auf der einen Seite und orthodoxe Rational Choice-Analysen auf der anderen Seite zu falschen Prognosen kamen und warum das so war.

<sup>6</sup> Ein prominentes Beispiel eines solchen blinden Flecks wäre das Scheitern der Marxschen Theorie in Bezug auf ihre Vorhersage, die Proletarier würden sich die Produktionsmittel aneignen. Eine Revolution hat zuallererst zur Voraussetzung, dass es den potentiellen Revolutionären gelingt, sich zu organisieren – das Interesse an einer Veränderung der Verhältnisse reicht hierfür nicht hin. Darauf aufmerksam macht z.B. Mancur Olson mit seiner „Logik kollektiven Handelns“. Vernachlässigt man dieses Problem, kommt man nur für den Fall zu gültigen Aussagen, in dem das Organisationsproblem keine Rolle spielt.

<sup>7</sup> Schmid/ Wehrich 2001 haben in ihrer Kritik der Transformationsforschung einen solchen Vorschlag gemacht, indem drei Untersuchungen verglichen wurden, die jeweils Faktoren mitberücksichtigen, die den anderen fehlen: Wehrich 1998 hat untersucht, auf welche Weise *Individuen* in ihrer alltäglichen Lebensführung mit den institutionellen Rahmenbedingungen vor und nach der Wende verfahren; akteurs-strukturtheoretische

### 3. Forschen im Theoriepluralismus

Sieht man sich interdisziplinäres bzw. intertheoretisches Forschen in der wissenschaftlichen Praxis an, so bleibt die Frage nach dem Umgang mit den verschiedenen verwendeten Theorien bzw. Erklärungsmodellen den beteiligten ForscherInnen überlassen. So weit ich sehe, halten diese meistens am oben beschriebenen Kompromiss fest, wonach verschiedene Herangehensweisen ein Problem von verschiedenen Seiten beleuchten und dadurch zwangsläufig zu einem besseren Verständnis des Problems führen würden. Man geht also davon aus, verschiedene Ergebnisse ließen sich *addieren*<sup>8</sup> und schenkt den zugrunde liegenden Erklärungsfiguren wenig Beachtung. Dafür bekommt man durchaus Schützenhilfe aus der aktuellen Theorievergleichsdiskussion: Auch für Uwe Schimank „sind Theorieperspektiven Scheinwerfer, die unterschiedlich gerichtete Lichtstrahlen auf Phänomene werfen.“ Doch er macht auch darauf aufmerksam, dass sich nur bis zu einem gewissen Punkt sagen lasse: „Je mehr Scheinwerfer aus je unterschiedlichen Richtungen ein Phänomen beleuchten, desto besser!“ Denn was soll geschehen, wenn es vorkomme, „daß der eine Scheinwerfer etwas enthüllt, was völlig unvereinbar mit dem ist, was ein anderer Scheinwerfer zeigt“ (Schimank 1999: 279)?

Die Schlussfolgerung, die aus einem solchen Theorieverhältnis zu ziehen ist, kann nur eine kritische sein: Hat eine oder haben beide Theorien etwas Erklärungsrelevantes übersehen? Gilt Theorie A oder Theorie B nur unter bestimmten Voraussetzungen? Ist Theorie A Theorie B vorzuziehen? Ist Theorie A oder B korrekturbedürftig und korrekturfähig?

Hier tauchen Fragen nach den Voraussetzungen kooperativen Forschens auf. Wer sollte daran Interesse haben, seine Theorie von einer anderen kritisieren und korrigieren zu lassen oder sich überhaupt in einen solchen Wettstreit begeben? Warum sollte man überhaupt daran interessiert sein, sein theoretisches Wissen so zu präsentieren, dass es angreifbar wird? Auch wenn jemand nicht damit rechnet, für sein Konzept kritisiert zu werden, stellt Wissen eine Machtressource dar, das man nicht unter allen Umständen mit anderen teilen will. Der hier zur Debatte stehende workshop steht damit vor einem weiteren Problem: Neben das zu klärende Verhältnis der Theorien untereinander tritt die Anforderung, das Kooperationsproblem in Forschungsgruppen zu lösen. Interaktion findet nicht nur im Friseursalon, sondern auch im

---

Untersuchungen der Leipziger Montagsdemonstrationen befassen sich mit der Abhängigkeit individueller Entscheidungen und ihrer Folgen *von den Entscheidungen anderer* (Hirschman 1992, Prosch/ Abraham 1991, Opp 1991); Berking/ Neckel (1992) haben schließlich anhand der Konflikte in ostdeutschen Gemeinden nach der Wende *Akteursgruppen* ausgemacht, die strategisch *gegeneinander* arbeiten.

<sup>8</sup> Auch für den Fall, dass ein Addition keine Probleme aufwirft, muss man sich fragen, ob dadurch *neues* Wissen generiert wird, wie in der entsprechenden Literatur gefordert wird. Wenn ja, wie geschieht das genau?

workshop statt – und man steht hier wie da vor denselben Grundproblemen. Um es gleich vorweg zu nehmen: Im workshop „Interaktion im Salon“ waren die Voraussetzungen für interaktive Wissensarbeit realisiert.

Man steht nicht nur vor einem wissenschaftstheoretischen und einem interaktiven, sondern auch vor einem wissenschaftssoziologischen Problem, was die Ausgangsbedingungen für eine disziplin- bzw. theorieübergreifende Diskussion noch einmal verschlechtert: Die sozialwissenschaftliche Forschungslandschaft ist so organisiert, dass Disziplinen und theoretische Positionen klar voneinander abgegrenzt sind, und es besteht nach wie vor nur wenig Anreiz für ForscherInnen, diese disziplinären Grenzen zu überschreiten, zumal es offen ist, welche Grenzziehungen man nach der Überschreitung der Disziplin- und Theoriegrenzen ziehen soll – oder anders formuliert, welche Regeln man denn aufstellen und befolgen soll, wenn es um interdisziplinäre und intertheoretische Forschung geht.<sup>9</sup> Es besteht kein Anreiz, die eigene Vorgehensweise offenzulegen, auf dass sie einer kritischen Diskussion unterzogen werde. Das Interesse wird noch kleiner, wenn nicht zu erwarten ist, dass sich die Ausgangslage nach einer solchen Kritik tatsächlich verbessert. Denn das Ziel der Forschung soll es doch zweifelsohne sein, *bessere* Forschungsergebnisse zu erzielen. Wie aber kann das erreicht werden?

Ich werde hier die Forschungspraxis mit einigen Überlegungen konfrontieren, die ich vor dem Hintergrund der aktuellen Theorievergleichsdiskussion in Richtung eines Theorievergleichsverfahrens entwickelt habe. Mithilfe eines Modells werde ich versuchen, einige der Verhältnisse auszumachen, in denen die einzelnen Erklärungsargumente in der Präsentation „Interaktion um Salon“ zueinander stehen. Vielleicht gelingt es am Ende, einige Bausteine für eine Theorie der personenbezogenen Dienstleistung zusammenzusetzen.

---

<sup>9</sup> Im Zweifelsfall sind das die eigenen. Es spricht einiges dafür, dass genau das der Grund war, weswegen frühere Theorievergleichsdiskussionen in den Sozialwissenschaften wieder eingestellt wurden. Auch die aktuelle Theoriediskussion in der Soziologie zeigt die naheliegende Möglichkeit der Begrenzung auf, übergreifende Verknüpfungsvorschläge wieder disziplinär bzw. aus dem Blickwinkel bestimmter theoretischer Positionen zu beurteilen: Die Vorschläge, die unterschiedliche Paradigmata miteinander verknüpfen wollen, werden danach beschieden, ob die jeweilige theoretische Position der KritikerInnen unterstützt wird oder nicht; bieten die Vorschläge ein übergreifendes Modell oder eine allgemeinere Theorie als Verknüpfung an, wird der Vorwurf des theoretischen Imperialismus laut – ein Vorwurf freilich, für den die Angegriffenen durchaus Anlass geben. (Eine genauere Untersuchung der Arbeit von Hartmut Esser und der Reaktionen darauf wäre sicher aufschlussreich.)



#### 4. „Interaktion im Salon: Ausgangsbasis

„Interaktion im Salon“ bietet eine gute Ausgangsbasis für konstruktive Überlegungen zum Theorievergleich, weil hier einige der zentralen Probleme gar nicht erst auftauchen, vor denen andere aktuelle Unternehmen stehen, die sich mit Theorievergleich befassen.

Diese stehen zumindest vor drei Herausforderungen:

Zum *ersten* erklären die zu vergleichenden Theorien allzuoft unterschiedliche Phänomene, haben also nicht den „gleichen Problembezug“ (Greshoff 1999: 238) – oder sie haben überhaupt keinen. Ein Beispiel sind Vergleiche soziologischer Großtheorien, für die ein Problembezug erst konstruiert werden muss (siehe hierfür exemplarisch Greshoff/ Kneer 1999 und Greshoff/ Kneer/ Schimank 2003).

Zum *zweiten* kann es sein, dass sich die zu vergleichenden Theorien zu ähnlich sind, so dass sich keine „alternativen Gegenstandskonzeptualisierungen“ (Greshoff 1999: 238) finden lassen, oder sie sind im Gegenteil zu verschieden, um überhaupt verglichen werden zu können.

Und zum *dritten* sind Theorien in der Regel nicht so formuliert, dass sie verglichen werden können. Deshalb müssen erst einmal „die (vor allem: Grund-) Begrifflichkeiten ... vergleichend untersucht werden und darauf aufbauend deren Aussagen“ (Greshoff 1999: 238): Sie müssen dekomponiert werden.<sup>10</sup>

Zum ersten Problem, dem gemeinsamen Problembezug: „Interaktion im Salon“ bietet den mitarbeitenden ForscherInnen einen gemeinsamen Problembezug in doppelter Weise an: Zum einen gibt es, wie ich gleich zeigen werde, eine gemeinsame Forschungsfrage, auch wenn sie sehr offen formuliert ist; zum anderen hat man einen gemeinsamen Untersuchungsgegenstand festgelegt: einzelne Szenen aus dem Dokumentarfilm „Waschen und Legen“. Die versammelten WissenschaftlerInnen sollten ihr jeweiliges theoretisches Instrumentarium auf das gemeinsame Problem und den gemeinsamen Untersuchungsgegenstand richten.

Was das zweite Problem betrifft, können wir hier damit rechnen, dass wir in irgendeiner Weise mit einer Modellierung eines Aktors bzw. eines handelnden Subjekts und damit mit handlungstheoretischen Zugängen konfrontiert werden. Gleichzeitig ist zu erwarten, dass Annahmen über die Situation gemacht werden, in der sich die handelnde Person befindet, und dass die entsprechenden Handlungsfolgen thematisiert werden. Damit haben wir es voraussichtlich mit Handlungs-Struktur-Theorien zu tun und dürfen deshalb hoffen, dass die ver-

---

<sup>10</sup> Siehe hierzu auch Greshoff 2001

wendeten Theorien nicht zu verschieden sind, um verglichen werden zu können. Inwieweit wir konkurrierende Gegenstandskonzeptualisierungen finden, muss erst einmal offen bleiben. Wir können uns allerdings durchaus berechtigte Hoffnungen machen: Einmal gehören die eingeladenen DienstleistungsforscherInnen unterschiedlichen Disziplinen an, zum anderen sind die sozialwissenschaftlichen Theorien des Handelns ein weites Feld, in dem sich unterschiedliche Aktormodelle, Handlungstheorien und Mechanismen finden.<sup>11</sup>

Das dritte Problem indes ist auch bei „Interaktion im Salon“ zentral: Die dort verwendeten Theorien liegen nicht in einer vergleichbaren Form vor. Diese Form muss hergestellt werden, bevor man mit einem Vergleich beginnen kann.

## 5. Heuristik

„Interaktion im Salon“ bietet uns die Chance, zu untersuchen, in welchem Verhältnis unterschiedliche theoretische Positionen zueinander stehen, die auf ein und dasselbe empirische Material angewendet wurden und ein- und dasselbe Problem behandeln, auch wenn das unterschiedlich definiert werden wird: Es geht um Interaktionsprobleme im Friseursalon zwischen Dienstleistungsgebern (im folgenden DLG) und Dienstleistungsnehmern (im folgenden DLN) in Dienstleistungsbeziehungen (DLB), die sich durch besondere Umstände auszeichnen.

Wir können deshalb die Unterscheidung nach disziplinären Zugängen in eine Unterscheidung nach theoretischen Zugängen überführen: „Interaktion im Salon“ behandelt eine *sozialwissenschaftliche* Fragestellung, die VertreterInnen verschiedener Disziplinen bearbeitet haben. Es geht nicht das eine Mal um eine psychologische, das andere Mal um eine betriebswirtschaftliche Fragestellung, ein wieder anderes Mal um eine soziologische. Es geht immer darum, herauszuarbeiten, vor welchen Problemen DLG und DLN stehen und wie sie mit diesen Problemen verfahren – und es geht darum, zu erklären, warum sie das auf eine bestimmte Weise tun. Geht man so vor, kann man danach fragen, welche Handlungstheorie die beteiligten ForscherInnen benutzen bzw. von welchen Aktorannahmen sie ausgehen, welche Situationsannahmen sie machen, welche personalen oder sozialen Mechanismen sie untersuchen und welche Vorstellungen sie sich vom (dialektischen) Zusammenspiel von Mechanismen und Akteuren machen – gleichviel, welchen Disziplinen sie jeweils angehören. Diese theoretischen und meist

---

<sup>11</sup> liS geht davon aus, dass es „unterschiedliche Zugangsweisen“ sind, die hier vertreten sind, so dass ich annehmen darf, dass das ForscherInnen-Team auch nach diesem Kriterium zusammengesetzt worden ist. So können wir darauf hoffen, dass das oben aufgeworfene Problem, die Erklärungsfiguren könnten einander zu ähnlich sein, nicht auftritt.

impliziten Vorentscheidungen – so meine These - strukturieren das Problem, fokussieren bestimmte Aspekte und blenden andere aus.

Wenn Theorien nicht in einer Form vorliegen, in der sie verglichen werden können, muss dieses Problem zuerst in Angriff genommen werden. In diesem ersten Schritt geht es erst einmal darum, Theorien miteinander „ins Gespräch zu bringen“ (Greshoff 1999: 237). Im Rahmen des BMBF-Projekts „Lernender Forschungszusammenhang“ haben wir<sup>12</sup> ein solches Dekompositionsinstrument entwickelt und eingesetzt.

Hierfür haben wir in einem *ersten Schritt* ein *Modell* gesucht, in dem man verschiedene theoretische Perspektiven formal verorten kann und uns für die sogenannte Colemansche Badewanne als formalen Rahmen entschieden<sup>13</sup>. Unterschiedliche theoretische Herangehensweisen sollten sich dahingehend dekomponieren lassen, so unsere These, dass sich Aussagen darüber treffen lassen, inwieweit sie Situations-, Selektions- oder Aggregationsmechanismen fokussieren, in welcher Weise sie das tun und welchen Zusammenhang sie begründen. Man kann sich vorstellen, dass sich einzelne Herangehensweisen auf bestimmte Mechanismen konzentrieren oder so makro- bzw. mikroorientiert sind, dass sie von der Makroebene nicht auf die Handlungsebene kommen – und vice versa. Man kann sich weiter vorstellen, dass ganz unterschiedliche Mechanismen identifiziert werden, je nachdem, welche expliziten oder impliziten Aktorannahmen man macht.<sup>14</sup>

Auf den ersten Blick lassen sich verschiedene theoretische Positionen im Rahmen der Badewanne problemlos verorten, solange sie unterschiedliche Mechanismen fokussieren. Auf den zweiten Blick aber wird sich eine solche Zusammenstellung dann als kompliziert und widersprüchlich erweisen, wenn Mechanismen analysiert werden, deren Wirksamkeit von bestimmten Voraussetzungen abhängig ist, ohne dass diese herausgearbeitet werden. Wenn man das aber eruieren kann, können sich die verschiedenen Herangehensweisen wechselseitig dar-

---

<sup>12</sup> Joachim Nöthen und ich

<sup>13</sup> Coleman 1995: 1ff, Esser 1993 u.a. und viele andere mehr.

<sup>14</sup> Obschon die ForscherInnen, die Colemans Badewanne heranziehen, zumeist ein individuell-strukturelles Erklärungsprogramm benutzen, das auf einer rationalen Entscheidungstheorie fußt, ist das Modell formal offen für alle Arten von Handlungstheorien – und nicht nur für diese, wie Coleman anhand einer Frustrations-Aggressions-Hypothese auf dem Boden der Badewanne zeigt (Coleman 1995: 13f). Was man alles auf den Boden der Badewanne setzen kann, zeigen vor allem die neueren Arbeiten von Hartmut Esser. Pointe von Colemans Badewanne ist die Absage an die Suche nach Gesetzen auf der Makroebene und für den ganzen Prozess und die daraus abgeleitete Möglichkeit, auf unterschiedlichen Ebenen nach Mechanismen und deren Zusammenhang untereinander zu suchen. Gleichwohl ist das Ergebnis dieser Suche davon abhängig, welche Aktorannahmen man macht – und genau das macht das Modell als Basis für einen Theorievergleich interessant.

über informieren, wo jeweils ihre blinden Flecken liegen, was sich dahinter verbirgt, unter welchen Umständen man blinde Flecke unausgeleuchtet lassen kann und wann sich Umbauten für die jeweiligen Theoriegebäude empfehlen. Die bunte Theorielandschaft bietet die Chance hierfür: Theorien geben einander Hinweise auf die Geltungsbedingungen ihrer Erkenntnisse.

In einem zweiten Schritt haben wir uns von diesem Modell bei der Entwicklung unseres *Dimensionenrasters* leiten lassen, mit dessen Hilfe die einzelnen theoretischen Herangehensweisen dekomponiert werden, indem wir die expliziten, vor allem aber die impliziten theoretischen Annahmen herausarbeiten. Es konkretisiert und operationalisiert die einzelnen „Logiken“ der Colemanschen Badewanne für den jeweiligen Anwendungsfall und dekomponiert die beteiligten Theorien anhand von Kriterien, die sich vor allem auf das zugrundegelegte theoretische Modell, die Annahmen über die Akteure, die zentralen Begriffe und die Situationsannahmen bezogen.

Will man in einem *dritten Schritt* den Erklärungswert der dekomponierten Theorien vergleichen, muss man wissen, *was* man vergleichen will. Das Modell, das wir für die Dekomposition herangezogen haben, eröffnet uns verschiedene Möglichkeiten. Für das hier gestellte Thema der interaktiven Arbeit bietet es sich an, sich auf *soziale Abstimmungsprobleme und deren Lösungsmechanismen* zu konzentrieren und eine spieltheoretische Formulierung dieser Probleme als eine Heuristik zu nutzen. Das Ergebnis der (auf welchem Wege auch immer) getroffenen Handlungsentscheidung hängt oft vom Handeln anderer und der antizipierten Situationslogik ab - bei den hier untersuchten Dienstleistungsinteraktionen ist das definitiv der Fall: Die Dienstleistungsbeziehung (auf der Makro- bzw. Systemebene) hängt vom Handeln der beteiligten Akteure (auf der Mikroebene) ab. Sind Akteure bei ihrer Zielverfolgung davon abhängig, was andere Akteure tun, gehen deren Erwartungen darüber, was andere tun werden, in die Handlungsentscheidungen der Akteure mit ein – und vice versa. In der Folge können Abstimmungsprobleme entstehen: Ich unterscheide in Koordinations-, Kooperations- und Ungleichheitsprobleme.<sup>15</sup>

*Koordinationsprobleme* sind dabei noch vergleichsweise unproblematisch. Hier haben die Akteure gemeinsame oder komplementäre Ziele, kommen aber nicht zusammen, wenn sie nicht wissen, wo, wann und auf welche Weise ihre Mitspieler ihre Leistungen einbringen. Dann kann es sein, dass sie ihre Aktivitäten nicht koordinieren können. Findet sich indes eine

---

<sup>15</sup> Siehe hierzu z.B. Weihrich 2002, Schmid 2003, Weihrich/ Dunkel 2003, Wiesenthal 2003 und ganz aktuell Hirsch-Kreinsen 2005.

Koordinationslösung, wird man sie beibehalten: Sie ist stabil, Abweichungsgewinne stehen nicht in Aussicht. Ein Beispiel: Nehmen Sie an, Sie suchen einen Friseursalon in Ihrer Nähe, in dem Sie über all das reden können, was Ihnen so auf dem Herzen liegt und in dem Sie auch ein bisschen über die Nachbarschaft tratschen können. Zudem halten Sie nichts von peppigen Frisuren. Nehmen Sie weiter an, dass es einen Friseur in Ihrer Nähe gibt, der Kunden sucht, mit denen er quatschen und um deren Probleme er sich ein bisschen kümmern kann. Zudem ist er in der Lage, einen ordentlichen Haarschnitt zu produzieren. Dann müssen beide nur das Problem lösen, sich zu finden – hierfür gibt es verschiedene Möglichkeiten (Abstimmungsmechanismen) wie z.B. die Art und Weise, wie sich ein Salon nach außen hin präsentiert und die Dekodierung dieser Information durch den potentiellen Kunden. Wenn sie sich gefunden haben, will es die Logik des Problems, dass die Beziehung aufrechterhalten wird – zumindest solange, als sich die Präferenzen nicht ändern.

Das ist bei den *Kooperationsproblemen* oder sozialen Fallen anders. Auch dort gibt es gemeinsame oder komplementäre Ziele, aber es ist hier so, dass die Akteure jeweils für sich eine Alternative entdecken können, die ihnen lieber wäre als ihre Beitragsleistung. Sie zögen es vor, ihren Kooperationspartner den Beitrag leisten zu lassen und von seiner Leistung zu profitieren, während sie ihren eigenen Beitrag zurückhalten. Ein solches Kooperationsproblem, das die Struktur eines Gefangenendilemmas hat, endet ebenfalls in einer stabilen Lösung: Diese besteht allerdings darin, dass die Kooperation nicht zustande kommt, wenn der Partner das geplante Verhalten antizipiert oder auch nur unterstellt; denn dann wird auch er seinen Beitrag zurückhalten. Er wird damit die für ihn schlechteste Position vermeiden können, wonach er alle Kosten trägt, während der andere der alleinige Nutznießer ist. Die kollektive Gewinnzone wird so verfehlt, und beide landen – im Gegensatz zum Koordinationsproblem - in einer suboptimalen Position. Ein Beispiel: Sie hätten gern eine neue Frisur und brauchen Beratung, sind sich aber nicht sicher, ob der von Ihnen gewählte Friseur wirklich findet, dass Ihnen Dauerwelle und Blondierung stehen und Ihr Haar das auch verträgt oder ob er Ihnen nur die vergleichsweise teure Dienstleistung verkaufen will. Vice versa könnte Ihr Friseur Sie für jemanden halten, der mit dem Ergebnis nicht zufrieden sein und im Salon herumäkeln wird, ganz egal, wie gut es gelungen sein mag. Dann kann es sein, dass die Dienstleistung gar nicht erst zustande kommt: Sie haben Angst, übers Ohr gehauen zu werden, und er fürchtet, statt bedankt beschimpft zu werden.

Zum dritten gibt es Verteilungs- oder Ungleichheitsprobleme. Hier haben die Akteure keine kompatiblen Ziele. Wenn das erstrebte Gut nicht aufgeteilt werden kann, oder wenn die erfolgte Aufteilung Ihrem Partner bzw. Gegenspieler als ungerecht (oder einfach als unakzeptabel)

bel) erscheint, resultiert daraus gar keine stabile Lösung; weder ein suboptimales noch ein optimales Gleichgewicht ist in Sicht. Im Gegenteil sind solche Verteilungsprozesse höchst konflikträchtig, denn es kann sein, dass Ihr benachteiligter Partner für eine Umverteilung kämpfen wird, selbst wenn Sie sich durchgesetzt haben sollten. Für unseren Fall taucht dieses Problem als ein sog. „battle of the sexes“<sup>16</sup> innerhalb von Koordinationsproblemen auf, nämlich dann, wenn beide Beteiligte Interesse am Zustandekommen der Dienstleistung haben, aber verschiedene Lösungen präferieren. Nehmen Sie an, Sie hätten Ihren Stadtteilfriseur gefunden, der billig ist und in dessen Ambiente Sie sich wohlfühlen, der aber partout Ihrem Wunsch nach einem (preiswerten) Trockenhaarschnitt nicht nachkommen will.

Die genannten Probleme sind unterschiedlich konflikträchtig: Während es für Koordinationsprobleme eine stabile kollektive Gewinnzone gibt, kennt man bei Kooperationsspielen immerhin eine instabile; bei Konfliktspielen aber gibt es aus der Sicht der Beteiligten gar keinen kollektiven Gewinn. Im eben genannten Beispiel müssten Sie eine DL bezahlen, die Sie gar nicht wollten, während Ihr Friseur für den Fall, dass Sie sich durchsetzen, seinen Ekel bekämpfen muss oder nicht professionell schneiden kann und deshalb schlechte Arbeit abliefern müsste, was er nicht zu tun gedenkt.

Diese Abstimmungsprobleme sind universelle Probleme. Wenn man so will, beschäftigt sich die Soziologie schon immer mit den Lösungen, die Menschen für diese Probleme entwickelt haben, mit den Voraussetzungen für diese Lösungen und mit der Frage, wie denn diese Voraussetzungen wiederum zu realisieren sind. (Markt)-Tausch, Herrschaft und Moral können als idealtypische ‚Lösungen‘<sup>17</sup> dieser Abstimmungsprobleme betrachtet werden (es gibt indes viele mehr, vgl. hierzu z.B. Schmid 2003, Wehrich/ Dunkel 2003). So kann z.B. moralisches Handeln – der Verzicht auf die liebste Alternative – Kooperations- und Ungleichheitsprobleme lösen. Nicht alle Lösungen eignen sich für alle Probleme - für reine Koordinationsprobleme brauche ich z.B. keine moralischen Lösungen -, aber allen ist gemeinsam, dass in ihnen wieder dieselben Abstimmungsprobleme stecken: Nur wenn auch Ihr Partner moralisch handelt, sind Sie in Kooperationsproblemen nicht der Depp. Gleichzeitig haben Sie bei einem moralischen Partner immer die Chance, ihn übers Ohr zu hauen, wenn Sie skrupellos genug sind. Zudem setzen sich diese ‚Lösungen‘ auch noch wechselseitig voraus.

---

<sup>16</sup> Das Dilemma hat seinen Namen nach dem Beispiel, in dem ein Paar den Abend zusammen verbringen möchte; einer der Partner präferiert aber für die gemeinsame Abendgestaltung einen Theaterbesuch, der andere den Besuch eines Fußballspiels.

<sup>17</sup> Dabei ist an problembehaftete Bearbeitungsformen gedacht und nicht an dauerhafte oder gar optimale Problemlösungen.

Auch in den in „Interaktion im Salon“ zu untersuchenden Dienstleistungsbeziehungen werden DLG und DLN vor eben diesen Abstimmungsproblemen stehen und hierfür nach Lösungen suchen müssen. Ich werde im folgenden versuchen zu rekonstruieren, welche Probleme und welche Lösungen die beteiligten WissenschaftlerInnen im Lichte ihrer Erklärungsfiguren (Scheinwerfer!) verhandeln und mit welchen Folgen sie jeweils rechnen. Wenn bestimmte Abstimmungsprobleme nicht auftauchen, kann man danach fragen, ob sie vielleicht deshalb nicht auftauchen, weil sie bereits gelöst worden sind – zum Beispiel durch die Annahme, Akteure handelten nicht eigennützig, sondern grundsätzlich moralisch.

Insgesamt glaube ich zeigen zu können, dass es von der theoretischen Herangehensweise abhängt, wie die Handlungsproblematik definiert (wahrgenommen, gerahmt) wird, welche Handlungsprobleme und Lösungsversuche man sieht und was deren Voraussetzungen sind.

Es geht hier aber nicht nur um die Identifikation und Bearbeitung der Abstimmungsprobleme in der Friseurdienstleistung. Es geht ebenso um die Lösung der Abstimmungsprobleme im workshop selbst, die von den ForscherInnen geleistet werden muss, um überhaupt interaktiv arbeiten zu können. Der Schwerpunkt meiner Abhandlung liegt auf der Untersuchung der Abstimmungsprobleme im Salon, aber ich werde mich auch mit den Abstimmungsproblemen im workshop beschäftigen.

## **6. Interaktion im Salon: Fragestellung**

Was war nun die Fragestellung im hier zu untersuchenden workshop?

Kerstin Rieder spricht in ihrer Einleitung von zwei zentralen Fragestellungen der KoprA-Plattform: Es gehe einmal darum, „den Begriff ‚interaktive Arbeit‘ zu klären“, zum anderen um „die Entwicklung von Kriterien für humane Arbeit“ (IiS: 14) – beides soll in diesem workshop vorangebracht werden. Auf welche Weise aber sollte das geschehen?

In Abgrenzung zu den Programmen „herkömmlicher wissenschaftlicher Tagungen“, so Wolfgang Dunkel zur Einleitung, „sollte eine kollektive Anstrengung treten um neue Perspektiven zu eröffnen“ (IiS: 6) und „den Besonderheiten interaktiver Dienstleistungsarbeit auf die Spur zu kommen“ (IiS: 7). Hierfür habe man einen gemeinsamen Forschungsgegenstand etabliert (die Szenen aus dem Dokumentarfilm), den die TeilnehmerInnen des workshops „aus ihrer jeweiligen Forschungsperspektive analysieren sollten. Wir erhofften uns davon ein besseres wechselseitiges Verständnis und eine bessere Überprüfbarkeit der Analysen. Daraus wiederum sollte ein produktiver Streit darüber entstehen, wie das empirische Material am treffendsten zu analysieren sei“. (IiS: 6)

In der dokumentierten Aufforderung an die TeilnehmerInnen ist dieser hohe Anspruch wieder zurückgenommen worden: „Was ist das Ziel unserer Veranstaltung? ... Wir wollen ... also versuchen, die Konzeption ‚interaktive Arbeit‘ ... sozusagen mit Inhalt zu füllen und Ihre unterschiedlichen Zugangsweisen, die Sie zu Dienstleistungsarbeit und zum Bereich interaktive Arbeit haben, zu integrieren, zusammenzuführen, zu diskutieren und auf diese Weise mit der Konzeption etwas weiter zu kommen“ (13). Von „Überprüfung“, „produktivem Streit“ und der Suche nach der „treffendsten“ – und also der besten – Analyse ist nun nicht mehr die Rede.

Obschon interpretationsoffen formuliert ist, um was es überhaupt gehen soll, ist klar, dass ein *konzeptionelles* Ergebnis erreicht werden soll. Es ist nicht das Ziel, mehr über Friseurdienstleistungen und ihre Besonderheiten zu erfahren; vielmehr soll mit Hilfe des empirischen Materials die theoretische Konzeption von interaktiver Arbeit weiterbearbeitet werden. Es wird wohl davon ausgegangen, dass sich durch das Bündeln von Interpretationen und daraus entwickelten theoretischen Ideen ein konzeptioneller Gewinn erwirtschaften lässt. Letztendlich wurde der Vorschlag von Rieder umgesetzt, den „Begriff ‚interaktive Arbeit‘“ klären zu suchen. Hierfür wurden anfangs nach jeder Präsentations- und Diskussionseinheit „zentrale Kategorien“ festgehalten und auf Karten geschrieben. Das wurde allerdings bald wieder aufgegeben. Ich sehe darin ein Indiz für die generelle Ungeklärtheit der Methode, mit der „neues Wissen“ generiert werden soll. Die Moderatoren von IiS haben mit der Kärtchenmethode den „Begriff ‚interaktive Arbeit‘“ in viele Begriffe aufgespalten und auf einzelne Karten notiert, wohl um sie schließlich neu zu gruppieren – nur nach welchen Regeln? <sup>18</sup>

## **7. Die Präsentationen in theorievergleichender Perspektive**

Ich werde im Folgenden die Präsentationen chronologisch daraufhin durchsehen, mit welchen Aktorannahmen sie arbeiten und welche Abstimmungsprobleme sie fokussieren; was in den Diskussionen dazu gesagt wird, werde ich mitberücksichtigen. Man kann die einzelnen Präsentationen für sich betrachten und zum Beispiel auf ihre Konsistenz hin prüfen; mir kommt es aber vor allem darauf an, Bausteine in die Hand zu bekommen, aus denen man ein dynamisches Modell personenbezogener Dienstleistungen basteln kann. Durch die Anwendung meiner Heuristik bei der Reformulierung der Präsentationen haben sie meine Handschrift be-

---

<sup>18</sup> Aus der Dokumentation geht nicht hervor, was man mit den Kärtchen gemacht hat – der zweite Tag des workshops ist in seinem Ablauf nicht dokumentiert.



kommen, so dass ich nicht erwarten würde, dass die VerfasserInnen der Expertisen mit meiner Problembeschreibung einverstanden wären.

**Barbara Sieben** ist Hotelfachfrau und Betriebswirtin; aktuell befasst sie sich mit Emotionsarbeit in der DLB. Sie hat hier mit Hilfe der ethnomethodologischen Konversationsanalyse die DL-Interaktion in der Sequenz „Trockenhaarschnitt“ untersucht. Ihr theoretisches Modell besagt, dass DL-Beziehungen ‚normalerweise‘ asymmetrisch sind und zwar dahingehend, dass die Macht beim Kunden liegt. Diese Asymmetrie wird durch Ethnomethoden hergestellt und bewertet.<sup>19</sup> In dem untersuchten Fallbeispiel indes ist die Asymmetrie eine andere: Der Kunde wird nicht so behandelt, als sei er König, auch wenn man funktionale Routinen als Anzeichen für eine ‚normale‘ DL-Interaktion findet. Die Macht liegt bei der DLG: Sie agiert als Erzieherin und kontrolliert das Verhalten des Kunden, der offensichtlich erst mal ‚folgt‘. Die Ethnomethoden, die von Seiten der DLG zum Einsatz kommen, sind hervorragend rekonstruiert, wie etwa die – von der Sache her überflüssige – Anweisung, was mit dem Mantel zu geschehen hat, die grammatikalische Korrektur, die abfälligen Bemerkungen über die Haare mit der Kommunikation der dazugehörigen Ordnungsvorstellungen, wobei die DLG technische Erklärungen statt direkter Kritik abgibt – diese letzte Figur wird in späteren Präsentationen als professionelles Handeln gewürdigt. Sieben bemüht für das Verhalten von DLG die Unterscheidung von negative (beim „Trockenhaarschnitt“) und positive politeness (bei Walz). Nach Sieben geht es der DLG im ersten Fall um die Durchsetzung allgemeiner Normen durch Anweisung und Tadel des bisherigen Verhaltens ihres Kunden, nicht um professionelles Interesse an der Zurichtung des Arbeitsgegenstands für dessen optimale Bearbeitung. In der Diskussion wird zu bedenken gegeben, dass professionelles und ökonomisches Interesse die Motivation der DLG wohl besser trafen als ihr Interesse an Normgeltung.

Um welches Abstimmungsproblem nun handelt es sich hier? Und welche Abstimmungsmechanismen finden sich? Nach Sieben geht es um die Konstruktion, Regelung und Bewertung sozialer Ordnung, hier von der DLG für einen Klienten, der in diese Ordnung eingepasst werden soll. Der Klient folgt den Vorgaben und verhält sich damit als ein „homo sociologicus“, der das vermittelte Regelwerk erfüllt – jedoch mit einer entscheidenden Abweichung: Er will – entgegen der Ansicht (oder Expertise) der DLG - einen Trockenhaarschnitt haben. Nun

---

<sup>19</sup> Worin die Macht besteht, wird nicht klar. So viel ich verstehe, interessiert hier nur, dass „soziale Wirklichkeit“ und damit auch Macht konstruiert und konstituiert wird und gleichzeitig als ein Mittel genutzt wird, diese Wirklichkeit zu erklären. Würde man diese Machtverhältnisse aus dem Verhältnis rationaler Akteure zueinander erklären wollen, hätte der Kunde Macht, weil der DLG an seinem Auftrag interessiert wäre und der Kunde Alternativen hätte.

kann man die Geltung (und die Durchsetzung) einer allgemeinen normativen Ordnung als einen Abstimmungsmechanismus identifizieren – und muss sich gleichzeitig fragen, ob das nicht ein bißchen aufwendig ist und tatsächlich notwendig, um eine erfolgreiche Friseurdienstleistung zu realisieren. Warum konstruiert die DLG ein Machtverhältnis, indem sie sich als Erzieherin geriert? In meiner Lesart hat die DLG Macht, weil der Kunde an *ihrer* DL interessiert ist (oder es vielleicht aufgrund des Drucks von Dritten sein muss). Aber warum sollte sie darauf hinarbeiten, dass ihr Kunde die allgemeinen Rollen und Aufgaben erfüllt, von denen sie denkt, dass sie sich für ein ordentliches Gesellschaftsmitglied gehören? Warum sollte unsere DLG als Durchsetzerin sozialer Ordnungsvorstellungen agieren? Eine Erklärungsmöglichkeit, auf die wir später aufmerksam gemacht werden, wäre, dass es ihr neben ihrem Interesse, das DL-Geschäft abwickeln zu können, darum geht, dass die kleine Gemeinschaft zusammen hält, deren Mittelpunkt der Salon ist und über die sie Anerkennung bekommt. Diese Gemeinschaft funktioniert nur, wenn die wechselseitige soziale Kontrolle funktioniert – und diese wiederum besteht darin, dass Abweichungen beobachtet werden können und deren Sanktionierung nicht allzu teuer ist. Wir hätten dann ein Kooperationsproblem, das darin bestünde, solidarisches Verhalten in der Gemeinschaft sicherzustellen – und gar nicht in erster Linie darin, eine Friseurdienstleistung zu erbringen, in der auch noch der Kunde König ist. Dann würde es auch Sinn machen, dass sich die DLG auf ihre Kollegin und die Frau des Kunden beruft – als Mitglieder und SanktionspartnerInnen dieser Gemeinschaft. In der Diskussion wurde mit der „Frauenfamilie“ eine solche Gemeinschaft auch angesprochen, aber dafürgehalten, dass unser Kunde nicht dazugehören soll.

Das ganze Problem handelt man sich indes gar nicht ein, wenn man andere Annahmen über die Akteure macht, wie einige der DiskutantInnen das tun. Wenn angenommen wird, dass die DLG aus professionellem oder ökonomischem Interesse heraus die „Zurichtung“ des Kunden versucht, während der Kunde seine eigenen Vorstellungen von der Durchführung der Dienstleistung hat, finden sich beide in einem sog. Battle of the Sexes, in dem beide DL-Partner an der Kooperation interessiert sind, diese aber zu ihren Bedingungen gestalten wollen. Die Anforderungen an den DLN wären dann verpackt als ein allgemein erwartetes ordentliches Verhalten, aber in erster Linie auf die Unterwerfung des Kunden unter die von der DLG gewünschte Dienstleistungsprozedur ausgerichtet. Der DLN hat dann die Wahl, sich unterzuordnen oder zu widersprechen. Wie wir gesehen haben, ist das Aushandlungsspiel in diesem battle of the sexes durchaus von wechselseitigem Entgegenkommen und Zurücknehmen gekennzeichnet: Erst gibt der Kunde nach, dann die DLG – aber das Spiel geht weiter, wie wir gleich bei Rieder und Dunkel sehen werden. Auch die subversiven „Strategien“, die der work-

shop entdeckte, „passen“ hier als Lösungsversuche: Der DLG sagt sich, „Ja, der Kunde ist König, aber eigentlich wäre es besser, er würde seinen Mund halten“ – und setzt dann letztendlich doch seine Sicht der Dinge durch.

Man kann hier sehen, dass es von den (expliziten oder impliziten) Handlungsannahmen abhängt, welches Problem und welche Lösung man sieht. Dann findet sich eine Antwort auf das von Maaß in der Diskussion zu dieser Präsentation aufgeworfene Problem, das ihrer Ansicht nach darin besteht, dass es zwei ganz verschiedene Dinge sind, ob ich den Kunden zu erziehen versuche, um eine (allgemeine) Norm durchzusetzen oder ob ich versuche, ihn bearbeitbar zu machen. Maaß sieht hier das zweite Problem: Für dessen Lösung könnte man durchaus auf die Einhaltung allgemeiner Ordnungsvorstellungen pochen – diese sind dann aber nur Mittel zur Realisierung der Dienstleistung. Aber meint Sieben tatsächlich, dass die DLG eine allgemeine Norm durchzusetzen versucht? Die (implizite) These von Sieben ist meines Erachtens die folgende: Die praktizierten Ethnomethoden sind die Abstimmungsmechanismen, die als soziale Praktiken unreflektiert eingesetzt werden. Indem auch der Kunde diese „Methoden“ bzw. Praktiken internalisiert hat, können beide auf diese Weise Koordinations- und auch Kooperationsprobleme lösen; wie wir gesehen haben, braucht es für Ungleichheitsprobleme eine weitere Anstrengung. Mit ihren Praktiken tragen beide Akteure nichtintendiert zur (bzw. zu einer bestimmten) Lösung des Problems sozialer Ordnung bei (das ist die implizite Antwort, die hier auf die Frage gegeben wird, warum eine Friseurin eine solche Aufgabe übernehmen sollte), während gleichzeitig der Kunde (durchaus nicht strategisch, sondern per Routine) bearbeitbar gemacht wird bzw. sich bearbeitbar macht. Während bei Maaß der Akteur folgenorientiert handelt, ist der Akteur bei Sieben imstande, Regeln in der Form sozialer Praktiken zu internalisieren. Das schließt aber auch bei Sieben keineswegs aus, eigene Interessen zu haben. Für den Kampf um die Durchsetzung aber rekurriert man wieder auf soziale Praktiken und setzt sich dann, wie unsere DLG, auch mal ganz intendiert für die Geltung normativer Standards ein.

**Kerstin Rieder** ist Psychologin; ihr Thema sind u.a. Belastungen in der Dienstleistungsbeziehung; **Wolfgang Dunkel** ist Soziologe und nennt als Arbeitsgebiete Dienstleistung als Interaktion und Gefühlsarbeit. Wie Barbara Sieben untersuchen auch sie die Trockenhaarschnitt-Sequenz. Ihr theoretisches Modell ist der idealtypische Ablauf einer DLB mit der Kontaktaufnahme, der Problemdefinition und der Art der Durchführung, wobei sie betonen, dass all das koproduktiv verläuft und die beiden letzten Punkte ausgehandelt werden müssen. Diese „Aushandlung“ wird von der Seite des DLG aus betrachtet, denn die relevanten Abstim-

mungsmechanismen sind Kundenorientierung und Kundenkontrolle. Dunkel und Rieder nennen als einen spezifischen Abstimmungsmechanismus zum Zweck der Kundenkontrolle Gefühlsarbeit als Schamerzeugung. Da sie davon ausgehen, dass Problemdefinition und Art der Durchführung interaktiv ausgehandelt werden, sind Abstimmungsprobleme hier ohnehin konstitutiv – und da sie die Kontrolle des Kunden als einen Abstimmungsmechanismus nennen, wird es sich bei den Abstimmungsproblemen kaum um einen reinen Koordinationsbedarf handeln: Der Fall des Trockenhaarschnitts zeigt denn auch, dass DLG und DLN ein Interaktionsproblem wegen divergierender Zielsetzungen haben – wie oben wird ein Ungleichheitsproblem in der Form des battle of the sexes gesehen. Die konkrete Bearbeitung des Problems entspricht seiner Logik: Obschon die DLG „verloren“ hat, betreibt sie weiter Kundenkontrolle. Zumindest will sie durchsetzen, dass er sich das nächste Mal die Haare wäscht. Dunkel und Rieder gehen klar davon aus, interessensgeleitete Akteure vor sich zu haben. Interessanterweise wird dieses Ungleichheitsproblem in der Diskussion aber als ein Koordinationsproblem verhandelt. Böhle beklagt, dass es für das, was im Friseursalon passiert, keine verbindlichen Erwartungen mehr gebe; die traditionellen Standards seien aufgebrochen, ohne dass neue verbindliche Standards etabliert wären. Die DLG hätten deshalb die Erziehung bzw. Qualifikation der Kunden zu übernehmen. Voß bringt den mehr oder weniger kompetenten Kunden ins Spiel, der eben dieses Koordinationsproblem lösen könne, wenn er ein professioneller Kunde sei. Hier würde das Matching in der Dienstleistung durch Kundenqualifikation erreicht: Unser hier verhandelter Kunde wüsste dann, dass man sich die Haare eigentlich im Salon waschen lassen sollte – und überhaupt öfter zum Friseur gehen sollte, wie Neubauer einwirft. Wo Böhle meint, die DLG übernähmen die Qualifikation der Kunden, fragt sich Voß, ob diese Qualifizierung nicht von Kundenseite erfolgt – zum Beispiel durch die Ehefrauen, die Voß offensichtlich für die kompetenteren Kunden hält. Wie sich qualifizierte Kunden und deren DLG finden, dazu erfahren wir später mehr. Halten wir hier fest, dass es sein kann, dass trotz geltender Standards und der diese Standards kennenden Kunden DLG und DLN trotzdem über die Art der Dienstleistungserbringung uneins sein können, wenn ein Ungleichheitsproblem vorliegt: etwa wenn es darum geht, dass der Kunde Geld sparen will, der DL aber unter bestimmten Bedingungen nicht arbeiten will und vielleicht auch gar nicht professionell arbeiten kann. Dann wird man nicht unbedingt Erfolg haben, wenn man sich auf Standards beruft, sondern man muss damit rechnen, dass über die Standards verhandelt bzw. gestritten wird. Holtgrewe kritisiert die Arbeit mit dem Qualifikationsbegriff für die Kundenseite indes aus einem anderen Grund: Er verdecke, dass es dort um die Produktion und Reproduktion von Habitus gehe und damit um soziale Ungleichheit. Über diesen Zusammen-

hang hören wir später mehr – aber inzwischen fällt auf, dass auch der workshop Ungleichheit schafft – und damit vielleicht Barbara Siebens Theorie stützt: Auch der workshop hält von dem Kunden, um den es hier geht, nicht viel. Er folgt der Einschätzung von dessen DLG, auch wenn er deren Verhalten nicht unbedingt tolerieren will. Der workshop findet es nicht seltsam, dass eines der Abstimmungsprobleme, die bei Rieder und Dunkel zum normalen Ablauf einer DL-Beziehung gehören, sehr schnell gelöst wird: Die Definition des „schadhaften Objekts“<sup>20</sup> war allenfalls ein grammatikalisches Problem. Dieser Kunde wird nicht beraten, obschon er wohl genau so lange Haare hat wie die Kundin bei Walz, um die, wie wir gleich sehen werden, ein riesiges Gewese gemacht wird – später wird der Unterschied auch noch damit erklärt, dass es diesem Kunden an Kompetenz mangelt. Das Problem, das hier ausgehandelt wird, ist jedenfalls keinesfalls seine Frisur – für die DLG nicht und für den workshop auch nicht – sondern sein Verhalten. Es sieht so aus, als passe dieser Kunde nach Einschätzung des workshops in keinen der vier porträtierten Salons. Es gibt wohl allgemeine Standards, nach denen man solche Kunden eher beim Bahnhofsfriseur erwartet – und ich würde die Prognose wagen, dass man dort nicht versuchen würde, ihn zu erziehen. Diese Standards stehen in einer engen Beziehung zum Gefüge sozialer Ungleichheit, wie es Ursula Holtgrewe ansprechen wird.

**Ursula Holtgrewe** ist Soziologin; ihr Fokus gilt der Organisation. Organisation hätte deshalb „den Suchpunkt für mich abgegeben“, so dass sie sich für das Phänomen Friseurdienstleistung die Frage stellt: „Wenn es nicht in Organisationen eingebettet ist, wo ist es dann eingebettet?“ Folgerichtig reicht ihr Interaktion als Beschreibungsebene nicht aus, und sie findet im professionellen Handeln ein relevantes Bezugssystem für die Akteure. Holtgrewes Herangehensweise fügt sich wie von selbst in meine Suchperspektive ein. DLG wie DLN werden als strategisch handelnde Subjekte konzipiert und als gleichwertig wahrgenommen: Sie sind Koproduzenten, die miteinander ringen: „Übergriffe kommen vor und werden wieder abgefangen“. Koproduktion, so ihr Schluss, ist nicht unproblematisch. Koproduzenten, die miteinander ringen, befinden sich in meiner Lesart in einem Kooperationsproblem, das durch gemischte Motive gekennzeichnet ist: Obschon interessiert am gemeinsamen Ziel – ein sich wiederholender Tausch von DL und Bezahlung – gibt es da auch Probleme, um die man ringt. Körperliche Distanzen müssen überwunden werden, die Beschaffenheit des Arbeitsergebnisses muss ausgehandelt werden, übrigens auch der Grad der „Modularität der Dienstleistung“. Holtgrewe

---

<sup>20</sup> Erving Goffman hat diesen Ausdruck für den zu definierenden Gegenstand einer Dienstleistung benutzt (Goffman 1973 313).

geht nun weiter als Rieder und Dunkel und stellt fest, dass es sich bei der Friseurdienstleistung um eine „Interaktion unter Unsicherheit und Risiko“ handelt. Holtgrewe untersucht eine andere Sequenz, nämlich die Dienstleistungsinteraktion zwischen Walz und seiner Kundin. Der „Trockenhaarschnitt“ hätte die Sichtweise nicht nahegelegt, dass nicht nur neue Frisuren, sondern auch äußere Attraktivität hergestellt wird und die Kundin dies wichtig findet und deshalb eine „riskante Entscheidung“ trifft. Wie bearbeitet die Kundin diese Risikosituation, so dass sie sie eingehen kann? Holtgrewe findet mehrere Mechanismen: Zum ersten wird die Unsicherheit durch die Tatsache vermindert, dass Walz ein teurer Promi-Friseur ist: das sei „dieser Konsummechanismus ..., wonach etwas, wenn es ordentlich teuer war, dann auch gut sein muss“. (Das ist der sog. Veblen-Effekt). Dieser wird sicherheitshalber flankiert durch die „Komplimentspirale“ zwischen den Friseuren, mit deren Hilfe man sich wechselseitig seiner Kompetenz versichert. Laut Holtgrewe hat sich die Kundin so an die Expertise des Meisters binden können. Ein solcher Selbstbindungsmechanismus, wenn er sich denn realisieren lässt, löst in der Tat das Vertrauensproblem, das sich einstellt, wenn ich unter Risiko kooperieren muss. Ich muss mit der Erwartung umgehen können, dass mein Partner sein Kooperationsversprechen nicht einhalten *will* oder nicht einhalten *kann* – ich habe dann entweder ein Zutrauens- oder ein Vertrauensproblem.<sup>21</sup> Dass Walz die Kooperationsversprechen einhalten kann, ist seiner Professionalität geschuldet: Er sei, so Holtgrewe, ein „Experte der allerfeinsten Unterschiede“ und meistere den Balanceakt zwischen dieser Professionalität und dienstleistungsmäßiger Zugänglichkeit. Das kann man so interpretieren, dass er einerseits seine Kompetenz präsentiert, um Zutrauen zu fördern, dass er auch *kann*, was die Kundin will, und andererseits durch seine Stilisierung als zugänglicher DLG signalisiert, dass er auch tun *will*, was er kann. Das vorgängige Koordinationsproblem wird im übrigen damit gelöst, dass die Salons klare Signale setzen – auch dazu später mehr. Holtgrewe empfiehlt schließlich, Interaktionen im sozialstrukturellen und organisationsbezogenen Kontext zu verankern, oder, wie in der Diskussion um die Kategorien entwickelt, im „organisationell-institutionell-kulturellen Feld“. Dies meint aber nicht nur, dass sich dort in erster Linie kulturell etablierte Lösungen für Koordinationsprobleme fänden: Holtgrewes Rahmen ist die soziale Ungleichheit. Wenn sie sagt, dass in DL-Interaktionen Klassen, Milieus, Geschlecht, Ethnizität, Identität hergestellt werden, kann man das so interpretieren, dass man für die Lösung von Koordinations- und Kooperationsproblemen Ungleichheiten nutzt, dadurch aber auch konstruiert und reproduziert. Noch ein Detail zum Schluss: Die schöne Figur der Komplimentspirale als einer der Mechanismen zur Erzeugung von Zutrauen wird in der Diskussion weiter bearbeitet und auf die Beziehung

---

<sup>21</sup> Zur Unterscheidung von Vertrauen und Zutrauen siehe auch Geramanis 2002

zwischen Kundin und Friseur angewendet: „Wir sind toll – je toller Du bist, desto toller bin ich. Ein gegenseitiges Sich-Feiern! Von Walz und Kundin. Sie machen in diesem Moment Gleichheit“. Ein weiterer Mechanismus der Vertrauensbildung – und vielleicht auch ein Kennzeichen von Dienstleistungs-Professionalität.

Wie wir gesehen haben, hat sich Holtgrewe auf die Walz-Dienstleistung bezogen. Wir haben jetzt also einen neuen Fall, aber der Gesamtkontext ist ja präsent. Die Trockenhaarschnitt-Frequenz kommt aber auch noch direkt vor: Die dort agierende DLG wird in ihrer „mütterlichen Autorität“ als weniger professionell charakterisiert als Walz. Für die Walz-Kundin wäre das wohl keine Möglichkeit, ihr Vertrauensproblem zu lösen. Wie ist das bei dem Trockenhaarschnittskunden? Geht er kein Risiko ein, oder funktioniert bei ihm die „mütterliche Autorität“ als Selbstbindung? Der workshop wird später darauf hinweisen, dass die Professionalität in einem Passungsverhältnis zwischen DLG und DLN besteht. Zum Risiko des Kunden mit dem Trockenhaarschnitt wird sich Voswinkel äußern.

**Annegret Bolte** und **Stephanie Porschen** sind Soziologinnen, die sich schwerpunktmäßig mit subjektivierendem Arbeitshandeln in der Kooperation beschäftigen. Sie arbeiten hier nicht mit einem theoretischen Modell, sondern wenden ein deskriptives Kategorienschema an, um Antworten auf die folgende Frage zu finden: Was ist DL-Arbeit bzw. Friseurhandwerk? Dabei suchen sie nach den „ normativen Annahmen“ darüber, was das Friseurhandwerk (als DL) eigentlich ist bzw. fragen nach dem „gesellschaftlichen Gesamtbild des Friseurs“. Die Dimensionen beziehen sich im Wesentlichen auf Arbeitsgegenstand, Umfeld und Arbeitsorganisation, weiter auf sinnliche Wahrnehmung, die DL-Beziehung und die Machtdimension. Es geht hier also in erster Linie um das Handwerk und dessen Organisation, also um den „Kern der Tätigkeit“, wie es in einer späteren Präsentation heißen wird. Aus dieser erst einmal ausschließlich deskriptiv betriebenen Perspektive werden hier erstmals alle Salons verortet. Bolte und Porschen stellen fest, dass unter einer professionellen DL jeweils ganz unterschiedliches angeboten wird: ein Wohlfühlprogramm beim türkischen Friseur, der pure Haarschnitt bei den Cuttern, die Unterstreichung der Persönlichkeit bei Walz, das ordentliche Erscheinungsbild im „altmodischen Salon“. So viel ich verstehe, kann man die verschiedenen DLG auch danach unterscheiden, ob sie sinnlich wahrnehmen oder nicht – wenn das der Fall ist, wird das von Bolte und Porschen als professionell klassifiziert. Was die Beziehung zwischen den Partnern betrifft, fällt ihnen auf, dass die Friseurin im „altmodischen Salon“ therapeutisch handelt: besserwisserisch, belehrend, betreuend. Bolte und Porschen diagnostizieren hier ein Machtverhältnis, das durch den weißen Kittel inszeniert wird. Das, was Walz macht, wird demge-

genüber als professionell beurteilt: sachlich-distanziert und gleichzeitig persönlich-empathisch. Hier habe die Kundin Macht an den Profi delegiert (in diesem Zusammenhang, meine ich, solle man lieber von Herrschaft sprechen.) Darüber wird in der Diskussion gestritten: Man mag sich der Bewertung nicht anschließen, wonach Walz professioneller wäre als die DLG im „altmodischen Salon“. So müsse sich die Bewertung von Professionalität am Klientel bemessen: Für die Kunden, die in den „altmodischen Laden“ kommen, genüge es, ordentlich auszuschauen, während die Kunden von Walz ein Bedürfnis nach Distinktion hätten. Bolte sieht ihre Interpretation dadurch eher gestärkt: Gerade diese Passung stimme im „altmodischen Salon“ eben nicht, denn der Kunde „wird da *nie* wieder hingehen“.

Macht wird hier meines Erachtens als eine Beziehungen (oder Personen) innewohnende Eigenschaft betrachtet. Nach Bolte/ Porschen übt die DLG in der Sozialstation Macht aus – dass es um diese Ausübung (um der Macht willen) gehe, finden Bolte und Porschen „erschreckend“ -, und zwar durch die Setzung von normativen Standards gegenüber „sozial Schwächen“; die Walz-Kundin delegiert Macht (Vertrauensvorschuss); bei den Türken gibt es ein symmetrisches Machtverhältnis; bei den Cuttern geht es um die Inbesitznahme von Macht. Es macht Sinn, davon auszugehen, dass Macht jeder Beziehung innewohnt, in der Ego eine Ressource kontrolliert, für die Alter Interesse zeigt. Ego verfügt dann über Macht. Bolte und Porschen sprechen von Aushandlungsproblemen, ohne näher zu bestimmen, wie diese aussehen könnten, identifizieren aber – in meiner Terminologie – Abstimmungsmechanismen, aus denen man versuchen kann, die „Aushandlungsprobleme“ zu rekonstruieren: Es finden sich Rituale beim Türken, wobei diese DLB durch ein symmetrisches Machtverhältnis gekennzeichnet ist: das wäre in meiner Terminologie eine reine Koordinationslösung; es findet sich die technisch-organisatorische Vermittlung ohne Aushandlung bei den Cuttern, wo es nach Bolte und Porschen um die Inbesitznahme von Macht geht: auch das eine Koordinationslösung, aber mit einem technischen Abstimmungsmechanismus, dem sich DLG und DLN fügen. Es findet sich die DL-Beziehung zwischen der Kundin und Walz, dem Profi, an den die Kundin Macht (bzw. Kontrollrechte) delegiert, was sie – wie Holtgrewe auch – als einen Vertrauensvorschuss interpretieren, und es findet sich die Setzung von normativen Standards gegenüber „sozial Schwächen“ im altmodischen Salon – ein Kontrollmechanismus zur Sicherstellung einer funktionierenden Gemeinschaft. Bolte und Porschen sehen die DLG dort als BetreuerInnen im weißen Kittel, als Therapeutinnen, die Macht haben und diese inszenieren und einsetzen. Auch wenn der workshop die Therapie-Analogie kritisiert, sieht er es am Ende auch so, dass es um Machtkämpfe gehe und es eine wichtige Dimension in DL-Interaktionen sei, wer



eigentlich „der Bestimmer ist“ – ein Hinweis auf Ungleichheitsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen.

**Gertraude Krell** ist Betriebswirtin mit einem arbeitswissenschaftlicher Blick und beschäftigt sich mit dem Wesen von DL-Arbeit. Dabei geht es ihr um diskriminierungsfreie Arbeitsbewertung. Krell versucht eine „Modellierung personenbezogener Dienstleistungsarbeit“, indem sie fünf „Stufen“ benennt. Wie bei Bolte und Porschen ist das „Modell“ aber eher eine Suchperspektive für konstitutive Elemente personenbezogener Dienstleistungsarbeit – sie selbst bezeichnet es auch als „Analyserahmen“ und meint, dass sie keine Theorie der Dienstleistungsarbeit entwickeln wollte. Krell fasst diese Arbeit (1) als körperliche (Muskelarbeit, Handschuhe), geistige (wie kriegt Walz raus, was passt?) und emotionale Arbeit (das Anfixen der Kundin), betont (2) den DLN als „menschlichen Arbeitsgegenstand“, verweist (3) auf weitere Interaktionen auf beiden Seiten, die on- und backstage vorkommen, (4) auf die Tatsache, dass die Interaktion in bzw. an der Grenze von Organisationen stattfindet, und (5) dass Organisationen institutionelle Muster der Gesellschaft verkörpern (zunehmende Komplexität). Der Analyserahmen wird mit verschiedenen Beobachtungen gefüllt. Mit ihrer zweiten „Stufe“, nach der der Arbeitsgegenstand ein Mensch sei, trägt sie in diesem workshop „Eulen nach Athen“. Sie trägt allerdings spezielle Eulen nach Athen. Es geht bei Krell – konsequent aus der Perspektive des DLG – darum, wie er seinen „Arbeitsgegenstand“ zur Kooperation bringt. Es interessiert sie, „wie ... die Kundinnen passend gemacht werden“. Damit erkennt sie auch den DLN als einen interessegeleiteten Akteur an - und hat ein Abstimmungsproblem. Hier wird Handeln nie durch Normeinhaltung erklärt, aber auch nicht durch internalisierte Praktiken, sondern dadurch, dass der DLG Strategien bemühen muss, um die DL zustande zu bringen. Man kann die Kunden anfixen, man kann ihnen auch ein Fließband inszenieren. Neben diesen mehr oder weniger direkten Bearbeitungen macht Krell Selektionskriterien aus (Verkörperungen von Kulturen und Subkulturen), die anzeigen, wie und von wem in bestimmten Salons gearbeitet wird und welche Kunden hineinpassen. Ihr implizites Modell ist ein Matching-Modell, in dem der Kunde nicht nur interaktiv passend gemacht werden wird. Es gibt Kunden, die passen bereits ziemlich gut. Damit hat sie ein Aktormodell, in dem Geschlecht, Sozialisation, Vorerfahrungen usw. eine wichtige Rolle spielen. Man muss diese Kunden nur finden, und hierfür nutzt man kulturelle Marker. Vielleicht kann man ihr Modell als ein zweistufiges auffassen: Informationen sorgen also dafür, dass Kunden den Salon finden, der ihren Erwartungen entspricht (die Informationen muss man natürlich dekodieren können. Dass man sich schwer vorstellen kann, wie unser „Trockenhaarschnitt“ und Walz

interagieren würden, zeigt, dass die Selektion wohl meistens klappt. Auf den Preis der DL als vielleicht wichtigsten Indikator verweist Krell nicht.). Haben sich DLG und DLN gefunden, wird interaktiv passend gemacht, was immer noch nicht passt. Über das Matching werden Ungleichheits- und Kooperationsprobleme außen vor gelassen, aber ganz aus der Welt sind sie nicht, so dass man interaktiv nachhelfen muss. Dabei schaffen die Matching-Methoden selber wieder Ungleichheitsprobleme. Darauf hatte Holtgrewe schon aufmerksam gemacht; siehe hierzu später aber vor allem Maaß.

**Stephan Voswinkel** ist Arbeits- und Wirtschaftssoziologe, der sich mit Anerkennung (der Arbeit) und mit Dienstleistungen mit Kundenkontakt beschäftigt. Voswinkel hat „typologische Überlegungen zur Friseur-Dienstleistung“ angestellt, wobei auch er nicht den Anspruch erhebt, eine geschlossene Analyse vorzulegen. „Es sind einfach Aspekte, die ich interessant fand“. Wie Bolte und Porschen hat auch er alle vier Salons nach verschiedenen Dimensionen analysiert. Seine „Aspekte“ beziehen sich auf das Professionalitätsverständnis der DLG, das Verhältnis zum Kunden und die Art der erzielten Anerkennung. Die portraitierten DLG werden (in ihrer Selbstinszenierung) charakterisiert, ihre Kundenbindung und die Art und Weise, über die sie Anerkennung bekommen, wird beschrieben. Andere Kriterien wie Raumstil und Beendigungsrituale versteht Voswinkel als weitere Indikatoren für seine Typisierung. Auch Voswinkel nimmt eine dezidierte DLG-Perspektive ein.

Voswinkel zeigt, dass die verschiedenen Typen verschiedene Arbeitsgegenstände haben, sich selbst unterschiedlich inszenieren und auch verschiedene Anerkennungsquellen haben: Wohlfühlarbeit beim Türken, das Haar an sich beim Szene-Profi, das Kunstwerk bei Walz, ein ordentlicher Haarschnitt bei „Mutter Nachbarin“. Anerkennung erzielt der „kollegiale Handwerker“ über die Einbettung in die Migrantengemeinschaft, der „funktionalistische Szene-profi“ (positive „Taylorisierung“) im Falle der Wäscherin rudimentär über das „Juchzen“ der Kunden, der „animatorisch orientierte Kunstprofi“ über die Komplimentspirale (die hier anders als bei Holtgrewe in der Interaktion zwischen Walz und seiner Kundin entsteht) und die Künstlerwerkstatt, „Mutter Nachbarin“ über das Vertrauen der Kunden in die funktionierende Kommunikationszentrale – dabei erinnern die fürsorglichen Eingriffe der „Mutter Nachbarin“ an die Migrantengemeinschaft, so der workshop. So weit ich sehe, gilt Anerkennung hier als ein „letztes Ziel“, das über das Zwischenziel „Friseurdienstleistung“ erreicht werden kann; gleichzeitig ist Anerkennung eine Währung, in der bezahlt wird. Wie ist es mit der Kunden-seite? Auch bei Voswinkel brauchen die Kunden Vertrauen. Worauf gründet es sich? Dass der Trockenhaarschnitt-Kunde bei Mutter Nachbarin ein Risiko eingeht, steht (meiner Interpreta-

tion) der Präsentation von Holtgrewe entgegen. Das Risiko ist auch nicht so einfach zu entschärfen, denn er sieht nicht rein in den Salon (traditionelle Wohnung). (Dass man nicht rein sieht, ist natürlich auch eine Information. Man weiß ja auch, wie es in der „traditionellen Wohnung“ aussieht und zugeht!) Raumzugang und Raumstil wirken – wie bei Krell – als Selektionsmechanismus für die Kunden. Letztendlich ist die Kundenbindung vertrauensstiftend. Sie wird hergestellt über die ethnische Gemeinschaft (Türken), über die Stilgemeinschaft (Cutter), die wechselseitige Reputation (Walz) und eben das Vertrauen in die Kommunikationszentrale – neben dem Vertrauen darauf, dass Mutter Nachbarin eine ordentliche Frisur hinkriegt. Auch bei Voswinkel geht es strategisch zu: Wir haben DLG vor uns, die nach Anerkennung suchen und ihre Kunden an sich binden wollen. Die Normsetzungsbemühungen der Mutter Nachbarin gehören dann sozusagen zum Geschäft, denn es geht – als eine vertrauensbildende Maßnahme - um die nachbarschaftliche Beziehung zum Kunden, und dazu gehört offensichtlich auch, dass der als Kind betrachtet wird und erzogen werden muss.

Wie Holtgrewe behandelt auch Voswinkel Kooperationsprobleme. Der DLG fragt sich, ob er auch die erwünschte Anerkennung für die DL bekommt und ob der Kunde auch wiederkommen wird. Und der Kunde hat – vice versa - ein Vertrauensproblem: Werde ich auch so behandelt, wie ich das möchte? Kundenbindung als ein Abstimmungsmechanismus trägt zur Lösung dieses Kooperationsproblems bei.

Fritz Böhle will die Typologie von Voswinkel – angeregt von einer Diskussion über die Verbindung von Tütteln und Dienen - für eine modernisierungstheoretische Lesart nutzen, indem er fragt, ob die moderne DL durch eine professionelle persönliche Beziehung gekennzeichnet sei: eine persönliche Beziehung, die die Grenze zwischen Professionellem und Privatem zu ziehen weiß. Traditionale DL würden sich demgegenüber dadurch auszeichnen, dass es eine wirkliche persönliche Beziehung gebe. Die türkischen Friseure und Mutter Nachbarin sind in dieser Lesart traditional, weil sie eine solche persönliche Beziehung zu ihren Kunden haben. Die Beziehung löse der Szene-Profi auf, aber erst bei Walz wird eine persönliche Beziehung aufgebaut, in der Grenzen zwischen Privatem und Professionellem gezogen werden: eine moderne „professionalisierte persönliche Beziehung“. Böhle benennt drei mögliche Problemlösungsmechanismen eines Dilemmas - des Dilemmas, dass sich Friseur-DLG nicht nur auf das Haar, sondern auch auf die Person des Kunden beziehen müssen - und stellt diese in einen modernisierungstheoretischen Zusammenhang. Die traditionelle Lösung ist es, den Menschen „mit allem“, in seiner Privatheit zu begreifen; demgegenüber gibt es die (modernere) Lösung der industriell versachlichten Beziehung. Bei Walz sieht Böhle nun einen dritten Mechanismus: eine persönliche Beziehung aufbauen, bei der man zwischen dem, was man professionell

wissen muss und allem anderen eine Grenze setzt. Das wäre nach Böhle „eine neue Art von Professionalität“, „was aber möglicherweise noch nicht das Ende der Entwicklung ist“. Was, so müsste man jetzt fragen, rechtfertigt eine modernisierungstheoretische Einordnung? Die anschließenden Diskussionsbeiträge kann man als Anregungen für eine Mikrofundierung dieser Modernisierungstheorie verstehen, indem sie darauf hinweisen, dass bestimmte kulturelle Voraussetzungen für die „traditionellen“ Formen realisiert sind: die Migrantensituation bei den Türken – und was analoges Kulturelles (ostdeutsches) bei Mutter Nachbarin. Das muss dann nicht modern sein oder traditionell, sondern eher der Situation entsprechend. Man sollte also danach fragen, für welche Probleme – unter welchen Bedingungen – die Inszenierung ganzheitlicher Beziehungen zielführender ist als solche, die das Privatleben tabuisieren.

**Susanne Maaß** ist Informatikerin und Genderforscherin und beschäftigt sich mit Technik in der interaktiven Arbeit. Hier steht – wie bei Gertraude Krell auch – ein Matching-Problem im Zentrum der Analyse. Das Problem, das es zu lösen gilt, formuliert Maaß so: Wie richtet man Situationen so sein, dass sich die Kunden daran gewöhnen, sich angemessen zu verhalten? Das ist ihre Perspektive auf die Frage des workshops nach der Abstimmungsarbeit. Sie betont also nicht (nur) die Interaktionsarbeit, sondern das setting, das bestimmte Anreize setzt. Dabei geht sie über die Interaktionssituation hinaus: Abstimmungsarbeit ist schon vorgeleistet. So wie ich Maaß verstehe, geht sie davon aus, das Friseure mit milieugeprägten, sozialisierten Kunden zu tun haben, die sich – aufgrund der jeweiligen Präsentation des Salons – für bestimmte Salons entscheiden. Sie wissen dann auch, wie sie sich dort zu verhalten haben, und es genügen – z.B. bei den Cuttern – körperliche Signale oder kurze Anweisungen. Maaß identifiziert damit das Matching zwischen Salons und den „passenden Kunden“ als einen Abstimmungsmechanismus, der greift, bevor die Kunden den Salon überhaupt betreten haben. Sie zieht den gesellschaftstheoretischen Schluss, dass man die (vermeintliche) Vervielfältigung von Angeboten nicht mit einer Offenheit für alle verwechseln dürfe: Es finde immer subtile Strukturierung und Ausgrenzung statt. Nach Maaß ist das ja gerade der Mechanismus, mit Hilfe dessen bestimmte Kunden und bestimmte Friseure zusammentreffen: Es ist ein Distinktionsmechanismus.

Sie hat sich auch noch das (hergestellte) Verhältnis von DLG und DLN angeschaut: Bei Walz wird mithilfe der Komplimentsspirale Gleichheit zwischen Künstler und Kunstobjekt (wieder)hergestellt; im Salon um die Ecke wird behauptet, der Kunde sei König, aber er wird als Kind behandelt; bei den Türken finden sich Gleichgesinnte – compatriots – zusammen, die denselben Erfahrungshintergrund haben. Sie betont, dass es auch unterschiedliche Vorstellun-

gen von Qualität „aus den Film raussehen“ lassen und klagt ein, man habe sich bislang zu wenig über Intimität auseinandergesetzt.

In der Diskussion wird vorgeschlagen, Intim- und Privatsphäre zu unterscheiden. Ich weiß nicht, ob Maaß mir zustimmen würde, aber ich denke, dass sich auch vorab signalisieren lässt, welche Beziehungsform die jeweiligen Salons präferieren. Maaß bezieht das Modell Schulz von Thuns auf DL-Beziehungen; dann enthalte jede „Message“ etwas über die Beziehung, die Selbsteinschätzung, den Kunden und das Produkt. Solche Messages müssen, wie ich glaube, nicht face to face kommuniziert werden. Gerade deshalb sind sie effektiv: Durch den vorgängigen Matching-Prozess verringert sich der Verständigungsaufwand, der innerhalb der DLB geleistet werden muss.

Man kann nun wieder beobachten, was passiert, wenn man diese Beobachtungen modernisierungstheoretisch erklären will. Böhle identifiziert zwei „Entwicklungspfade“, die wieder interessante Beobachtungen enthalten, ohne dass deren Entwicklung gedeckt wäre: Es gibt traditionelles Wissen über das Verhalten bei Friseuren, und es gibt spezifisches Wissen, das man für bestimmte Salons braucht und das eine „subkulturelle Schließung neuer Art“ nach sich zieht. Böhle sucht nun wieder den dritten Pfad und macht ihn dieses Mal darin aus, dass in der modernen DL im Prozess ausgehandelt werden muss, was früher kulturell vorbereitet war. Der Maaßsche Selektionsprozess, so meine Interpretation, würde dann eher der traditionellen DL entsprechen, nicht der modernen. Der workshop hält dafür, dass zwar nicht mehr klar ist, was die Rollen sind, aber eine „Vielfalt von Lösungsmöglichkeiten“ (Voswinkel) existiert. Diese können ausgehandelt, aber auch einfach signalisiert werden. Für vielfältige Menschen gebe es vielfältige Friseursalons. Böhle hingegen beharrt auf dem „Brüchigwerden von kulturell vorbereiteten Abstimmungen“ und tritt vor allem der Hoffnung entgegen, dass sich neue kulturelle Abstimmungen ausbilden würden – sie müssten vielmehr im DL-Prozess ausgehandelt werden. Voswinkel führt dagegen an, dass all die verschiedenen Leute, die zu Aldi gehen, durchaus wüssten, wie man sich dort verhalten müsse, ohne dass irgendetwas ausgehandelt würde: Man werde erzogen. Und Maaß schließt mit der Warnung, eine Vervielfältigung der Angebote nicht mit Offenheit für alle zu verwechseln. Diese Warnung folgt klar aus ihrem theoretischen Modell: Wenn ein Selektionsmechanismus über das Matching von Salon und Kunden entscheidet, passen nicht alle Kunden in alle Salons. Wenn das Produkt und die Wege dorthin auch noch sozial vorstrukturiert sind, wie Holtgrewe sagt, ist der Matching-Prozess zudem ein Mechanismus, der soziale Ungleichheit reproduziert, weil er sie nutzt.

Zu Böhles These eines zunehmenden Aushandlungsbedarfs lässt sich sagen, dass man in einem reinen Koordinationsproblem nichts aushandeln muss: es reichen Informationen. Wenn

es nur darum ginge, herauszufinden, wer wohin passt, müsste man jetzt (in der Moderne) vielleicht ein bisschen mehr Energie reinstecken, um das herauszufinden (wenn man es nicht kann, ist man deshalb in einem Dilemma, weil man seinen Friseur nicht findet, obwohl man denkt, dass es ihn gibt.) „Das muss nur ordentlich kommuniziert werden“ (Voswinkel). Hätte Böhle recht, müssten sich Koordinationsprobleme in Probleme mit Interessengegensätzen verwandeln - das kann ja auch sein. Dann würde der Kunde zum Szenefriseur sagen, ich will gefönt werden und mit Dir über meinen Urlaub reden. Aber viel interessanter ist doch, dass hier darauf aufmerksam gemacht wurde, dass Koordinationslösungen darauf beruhen, dass sie sich Ungleichheiten zunutze machen und damit reproduzieren. Das mag auch schon immer so gewesen sein, aber man kann sich durchaus der Frage widmen, wie Ausgrenzung unter individualisierten Bedingungen funktioniert. So sollen Aldi und Ikea wohl als Angebote für alle verstanden werden und vereinheitlichen deshalb das Kundenverhalten. Walz und die anderen Friseure hingegen selektieren ganz bestimmte Kunden und schließen andere aus - das sieht man am „Trockenhaarschnitts-Kunden“, der eigentlich in gar keinen der hier dokumentierten Salons passt. Doch auch für ihn gibt es einen „Spezialisten“, der preisgünstig standardisierte Haarschnitte anbietet.<sup>22</sup>

Hier haben wir nun den Schwerpunkt auf Koordinationsprobleme gelegt: Hier muss man nichts aushandeln, sondern nur signalisieren und richtig deuten. Werden für diesen Matching-Prozess soziale Ungleichheiten genutzt, werden diese reproduziert, verstärkt und neu definiert – Kundin bei Udo Walz zu sein, gilt dann als ein Indikator für eine bestimmte privilegierte Lebensstilgruppe.

**Manfred Krenn** ist Soziologe und arbeitet mit dem Konzept des „subjektivierenden Arbeitshandelns“ von Böhle. Das Grundproblem, das er in IiS ausmacht, ist der Widerspruch zwischen DL als Interaktion und DL als Handwerk. Es werde das Doppelprodukt Handwerk und Interaktion produziert; das letztere bestehe in der symbolischen Reproduktion von Normen. DLG haben handwerkliche und gestalterische Kompetenzen, und entscheidend für Krenns Argumentation ist seine These, dass der DLG Eingriffe in diese Kompetenzen hinnehmen muss, weil er den Kunden zufriedenzustellen und Normen reproduzieren muss: Die Kompetenzen werden überformt durch Institutionalisierungen und Unternehmenskulturen (Normen und Konventionen). Der DLG hat also ein Dilemma mit sich selbst, weil an ihn unvereinbare

---

<sup>22</sup> Ich weiß nicht, ob es Untersuchungen über das Publikum dieser Friseure gibt. Ich würde erwarten, dass sich dort nicht, wie inzwischen bei Aldi, Kunden quer durch alle Schichten und Milieus einfinden. Die Möglichkeit, für eine einzige Mahlzeit im Delikatessenladen und bei Aldi einzukaufen, gibt es bei Friseuren ja nicht.

Erwartungen herangetragen werden: Er kann nicht professionell arbeiten, wenn er Normen einhalten muss. Ich frage mich, was sind das für Normen? Es handelt sich wohl vor allem um die Norm, dem Kundenwunsch entsprechen zu sollen: die „bürokratische Kundenorientierung“, wie in der Diskussion vermerkt wird. Die Cutter, mit denen sich Krenn beschäftigt hat, betreiben dagegen „professionelle Kundenorientierung“. Dort agieren DLG und DLN als gleichwertige Partner, und es besteht ein „ehrlicheres“ Verhältnis. Der DLG kann wie ein Elektriker verfahren, der sich von seinen Kunden nicht reinreden lässt, wie er eine Leitung verlegt. Krenn sieht das grundlegende Problem zwischen DLG und DLN offensichtlich darin, dass die interaktive Dienstleistungsarbeit den DLG in der Ausübung der eigentlichen DL – dem „Kern der Tätigkeit“, worauf uns Böhle gleich hinweisen wird – beeinträchtigt. Die Lösung dieses Abstimmungsproblems (mit sich selbst) liegt für Krenn darin, dass der Kunde den Friseur als Professionellen anerkennt, im Gegenzug der Friseur den Kunden als mündige Person. Damit nimmt er die beiden Akteure heraus aus dem institutionalisierten setting, in dem der Kunde seinen Wunsch äußert und der DLG ihn erfüllt. Dann aber müssen sie – im Gegensatz zum Elektriker – doch wieder aushandeln, was getan werden soll, und wir haben wieder das klassische Abstimmungsproblem der Friseurdienstleistung, in dem der Kunde eine Frisur will, von der der Friseur meint, dass hierfür die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Nach Krenn besteht das Problem aber darin, dass es Interaktionsregeln gibt, die mit der Professionalität des DLG kollidieren. Die Norm der „bürokratischen Kundenorientierung“ hindert DLG und DLN daran, ihre Interessen zu realisieren. „Unternehmenskulturen“ und anderweitige „Institutionalisierungen“ hindern den DLG daran, professionell zu handeln, und sie entmündigen den DLN, dem es geht wie einem „Besoffenen“ (Voswinkel), dem man glaubt, nicht widersprechen zu dürfen. DLG und Kunden würden so Normen reproduzieren, die beide beeinträchtigen. Erst wenn der DLG den Kunden als „mündige Person“ anerkennt, kann er zu ihm in ein „ehrlicheres Verhältnis“ treten, also ihm die (professionell ausgewiesene) ‚Wahrheit‘ sagen. Und der Kunde erkennt die Professionalität des DLG an - und damit dessen ‚Diagnose‘ und ‚Behandlung‘.

Die bürokratische Kundenorientierung ist ein schönes Beispiel für die Wirkkraft einer Regel, von der man weiß, dass es eine bessere gibt, man aber auch weiß, dass es aufwendiger wird, wenn sie nicht mehr gilt. Schon für das Infragestellen muss man mit negativen Konsequenzen rechnen: Sagt man dem Kunden, was ihm nicht steht, riskiert man seine Abwanderung, wenn er „bürokratische Kundenorientierung“ erwartet, wenn er „König“ sein will im absolutistischen Sinn. Denn wenn diese Regel gilt, hat der Kunde die Kontrollrechte über die Handlungen des DLG. Das birgt für ihn indes das Risiko, das man aus dem Märchen über „Des Kai-

sers neue Kleider“ kennt. Zumindest der Friseur sagt ihm nicht, dass er nackt ist. Aber was ist, wenn sich der Friseur für das ehrliche Verhältnis entscheidet? Kann er erwarten, dass der Kunde sein professionelles Urteil akzeptiert? Ich glaube eher, dass man dann erst in dem Abstimmungsproblem sitzt, das die „bürokratische Kundenorientierung“ – wenn auch suboptimal für alle Beteiligten – gelöst hat. Das sieht man, wenn man die andere Möglichkeit betrachtet, die der DLG seinem Kunden gegenüber hat. Er kann ihm eine Frisur verkaufen wollen, die teuer ist und von der der DLG weiß, dass diese ihm nicht steht oder seinen Haaren schadet. Für dieses Abstimmungsproblem wäre professionelles Handeln als eine moralische Selbstverpflichtung, als „professionelles Ethos eine Lösung – das aber muss der DLN eben glauben. Er muss den DLG in seiner Professionalität anerkennen, hat aber gute Gründe, das nicht zu tun. Darin genau besteht a das Dilemma.

Professionelle und bürokratische Kundenorientierung wären damit zwei mögliche Bearbeitungsmechanismen des Problems, dass der DLN einen Wunsch hat, der sich nicht oder nur schwer realisieren lässt. Man kann den DLG über die Realisierungsschwierigkeiten aufklären oder nicht – der workshop spricht vom „dummen Kunden“, was darauf hinweist, dass das Machtgefälle zwischen DLG und DLN auf dem Expertenwissen des DLG beruht. Da Aufklärung Kosten hat, indem sie zeitaufwändig und riskant ist (und zudem das Abstimmungsproblem auch nicht löst), kann man das als Zusatzdienstleistung abbuchen: als Beratung nämlich, die es nur bei bestimmten Friseuren gibt. Auch bei Mutter Nachbarin gibt es sie übrigens: Sie klärt ihren Kunden darüber auf, dass ungewaschene Haare schlecht zu schneiden sind.<sup>23</sup> Entscheiden aber darf immer der Kunde – selbst bei Mutter Nachbarin.

Weihrich/ Dunkel 2003 haben auf einen weiteren Mechanismus zur Lösung des Vertrauensproblems hingewiesen, das der hier eingeforderten Anerkennung der Professionalität zugrunde liegt: Im Laufe der zur Definition des „schadhaften Objekts“ und zur Aushandlung der Art der Bearbeitung nötigen Kommunikation (also der Lösung eines Koordinationsproblems), gewinnt der DLN Informationen über den DLG und kann daraufhin begründeter entscheiden, ob er Vertrauen investiert oder nicht. Wie wir bei der nächsten Präsentation sehen werden, geben DLG Informationen über ihre Vertrauenswürdigkeit über die Art ihres Umgangs mit dem Haar der Kundin.

---

<sup>23</sup> Würde sie das nicht tun und unter erschwerten Bedingungen versuchen, gut zu schneiden, würde sich das ökonomisch nicht lohnen. Im workshop wurde darauf hingewiesen, dass es sich nicht lohnt, gute Qualität zu produzieren, wenn der Kunde das gar nicht merkt. Bürokratische Kundenorientierung, so die Schlussfolgerung, ruiniert die Qualität.



**Fritz Böhle** ist Soziologe; eines seiner spezifischen Arbeitsgebiete ist das „erfahrungsgeleitete Handeln“, wobei die Unterscheidung zwischen subjektivierendem und objektivierendem Arbeitshandeln zentral ist. Mit dieser Denkfigur (diesem Suchscheinwerfer) geht er an das Filmmaterial heran. „Natürlich neige ich jetzt dazu zu fragen, ob es unsere Unterscheidung ... hier auch gibt.“ Er findet sie, indem er „die Interaktion mit dem Haar“ fokussiert bzw. konstruiert. Dabei weiß er, dass seine Interpretationen nicht durch das Filmmaterial gestützt werden können, „weil der Film nicht darauf achtet“. Seine zentrale Fragestellung lautet: „Was ist eigentlich Haareschneiden?“ Das sei „der Kern der Tätigkeit, um den geht es.“ Für Böhle ist dieser Kern der Tätigkeit – zumindest beim Haareschneiden ist das so – das entscheidende Medium des DLG für die Interaktion mit dem Kunden. Kennzeichen personenbezogener Dienstleistung sei, dass der Mensch Körper und Interaktionspartner zugleich sei – das ist das selbe Dilemma, das uns Krenn schon vorgestellt hat.<sup>24</sup> Seine Grundunterscheidung zwischen subjektivierendem und objektivierendem Arbeitshandeln wird hier operationalisiert als „technisch-instrumentelles Verständnis von Haareschneiden“ und „künstlerisch-handwerkliches Vorgehen“ und einerseits dem Nachbarschaftssalon, andererseits dem Walz zugeordnet. Die Kategorien beziehen sich auf unterschiedliche Wahrnehmungskompetenzen. Pointe ist, dass der Langhaarkunde wie ein Objekt behandelt wird, indem mit seinem Haar auf eine bestimmte Weise verfahren wird. Diese Verfahrensweise zeichnet sich weiter durch eine stereotypisierende Wahrnehmung aus, man habe auch den fertigen Haarschnitt schon zu Beginn vor Augen. Bei Walz hingegen entwickle sich das Bild erst im Tun. Das kann man so interpretieren, dass subjektivierendes Arbeitshandeln den Gegenstand und die Person des DLN in eins setzt und so das Abstimmungsproblem, das der DLG hat, auflöst. Man geht sicherlich nicht fehl, wenn man auch diese beiden Wahrnehmungskompetenzen durch eine Modernisierungstheorie verbunden sieht.

Böhle weist darauf hin, dass die wesentlichen Botschaften körperlich vermittelt werden. „Das ganze Reden und Gequatsche ist sekundär“. In der Weise, in der man mit dem Haar verfährt, sagt man dem Kunden, was man von ihm hält. Ich habe den Eindruck, dass das subjektivierende Arbeitshandeln hier ganz unabhängig vom zugrunde liegenden Problem als das professionellere gewertet wird: Man kann professioneller mit dem Haar verfahren und damit dem Kunden seine Wertschätzung zeigen; das kann man nicht, wenn man nur „objektivierendes

---

<sup>24</sup> Auch Goffman hat dieses Problem gesehen: „In unserer Gesellschaft gehen die der Experten-Dienstleistung zugrunde liegenden Ideale auf eine Situation zurück, in welcher der Dienende ein komplexes physisches System zu reparieren, aufzubauen oder helfend an ihm einzugreifen hat - wobei dieses System ein persönliches Eigentum des Klienten ist. ... Wir haben es also mit einem Dreieck - Praktiker, Objekt, Eigentümer - zu tun“ (Goffman 1973: 309).

Arbeitshandeln“ drauf hat. Was aber, wenn man dem Kunden seine Wertschätzung gar nicht zeigen will? Bestünde dann die professionelle Kompetenz nicht gerade darin, „objektivierendes Arbeitshandeln“ zu praktizieren? Wir hätten dann nicht moderne und weniger moderne Kompetenzen, sondern Strategien, die situations- und problemabhängig eingesetzt werden können – Strategien, die man natürlich beherrschen muss, um sie einsetzen zu können. Würde jemand nur objektivierendes Arbeitshandeln beherrschen, könnte er es nicht strategisch einsetzen. (Bei Bolte und Porschen wird die Betonung auf dieses Beherrschen gelegt, aber außer Acht gelassen, dass man beides „beherrschen“ und einsetzen kann.)

Was dann noch interessant ist, ist die Krellsche Interpretation, der Böhle ganz enthusiastisch zustimmt. „Man interagiert mit dem Haar ... Es gibt die Aushandlungsebene noch mal zwischen dem Friseur und den Haaren: reinfühlen und rauskriegen, was die Haare sagen ... Wie weit kannst Du die Idee gegen die Haare durchsetzen?“ Die „Komplimentspirale“, die in IiS entdeckt wurde, kommt zwischen Böhle und Krell zum Einsatz. Das macht das Ergebnis, man interagiere mit dem Haar, indes nicht plausibler: Solch subjektivierendes Arbeitshandeln mag der Friseur an den Tag legen, wenn er die Eigenschaften des Haars herauszufinden versucht. Als eine soziologische Beschreibung der Situationslogik ist „Interaktion“ jedoch unzutreffend. Das Haar agiert nicht strategisch, es hält sich nicht an Normen, es hat auch keine Routinen etabliert, es hat keine Interessen, so dass hier sicherlich nichts ausgehandelt wird.

**Günter Voß** ist Arbeitssoziologe und arbeitet u.a. an einem erweiterten Arbeitsbegriff. Er beginnt seine Präsentation mit der Feststellung: „Mein Thema ist der Kunde“. „Doppelte Professionalität“ sieht er nicht, wie Krenn das tut, als eine doppelte Anforderungsstruktur an den DLG, sondern darin, dass nicht nur der DLG, sondern auch der Kunde Qualifikationen und Kompetenzen aufweisen muss. Voß begnügt sich in seiner Präsentation damit, darauf hinzuweisen, dass man ein Forschungsprogramm anlegen könnte und sollte, das all die im workshop behandelten Probleme von der Kundenseite aus angeht. Dennoch kann man aus seinen Ausführungen schließen, dass das zentrale Abstimmungsproblem, zu dessen Lösung es qualifizierte Kunden braucht, ein Koordinationsproblem ist: Es geht darum, dass „beide Seiten“ zusammenpassen. Daran bemesse sich Qualität. Dabei geht es ihm nicht um ein Zusammenreffen von Angebot und Nachfrage oder darum, dass bestimmte Kunden bestimmte Dienstleister finden, sondern darum, dass das Gelingen einer Dienstleistung und damit deren Qualität auch von der Arbeit des Kunden und nicht nur von der des DLG abhängt. Schaut man sich die Fragen, die Voß zum Kundenhandeln stellt, genauer an, umfasst diese Kundenarbeit alles mögliche: Der Kunde inszeniert sich, bewältigt Ekel- und Schmerz, leistet Gefühlsarbeit,

beherrscht Rituale, hat Macht. Man kann nun danach fragen, welche Abstimmungsprobleme der Kunde mit welchem Mechanismus bearbeitet. Man sieht z.B., dass in diesen Passungsproblemen Ungleichheitsprobleme versteckt sind: Wenn der Kunde Scham bewältigen muss, so kann das, wie wir bei Dunkel und Rieder gehört haben, die Abwehr einer zielgerichteten Attacke des DLG sein, um seinen Kunden zuzurichten, so dass er bearbeitbar wird. Die Gefühlsarbeit des Kunden an den Gefühlen des DLG ist eine Möglichkeit, ein Kooperationsproblem zu bearbeiten: Hier wird Zusatzaufwand geleistet, um in den Genuss der DL zu kommen – von DLG-Seite aus gehört diese Zuzahlung wohl zum geforderten Kundenprofil. Anstatt, wie Voß das tut, Kunden und DLG danach zu unterscheiden, ob sie an der Grenze zur Lebenswelt oder an der Grenze zur Organisation handeln, böte es sich an, die Abstimmungsprobleme zu typisieren, in die DLG und DLN miteinander geraten können und dann zu sehen, inwieweit diese Probleme durch ein bestimmtes Kundenverhalten behandelt werden können. Bislang wurden in den Präsentationen in der Tat die Abstimmungsmechanismen thematisiert, auf die der DLG Einfluss hat. Das ist, worauf Voss hier hinweist, für den Forschungsgegenstand „Interaktion“ wirklich etwas einseitig. Diese Einseitigkeit ist allerdings nur allzu verständlich, wenn man bedenkt, wie DLB definiert sind: Es sind Interaktionen, die zustande kommen, indem sich ein DLN für das Angebot eines DLG interessiert, es annimmt und vergütet. Die moderne Dienstleistungsforschung fokussiert die Eigenheiten, die (personenbezogene) DL über diese tauschtheoretische Figur hinaus haben, bleibt aber doch der DLG-Perspektive verhaftet. Das mag daran liegen, dass man weiß, dass der Kunde schon deshalb König ist, weil der – im Gegensatz zum (angestellten) DLG – aufgrund seiner Marktmacht leichter abwandern kann<sup>25</sup>. (Hier verwundert es allerdings, dass Voss die Frage „Welche Macht hat ein Kunde“ so stellt, als hätte sich noch niemand darüber Gedanken gemacht.) Aber auch Könige müssen an und in ihren Beziehungen arbeiten, und wenn unser mit Marktmacht ausgestatteter DLN auf dem Frisierstuhl sitzt, ist seine Abwanderungsoption eingeschränkt, zumal wenn er weiß, dass er auch auf dem Frisierstuhl der Konkurrenz mitarbeiten muss. Dieser Perspektivenwechsel ist bei Voß klar herausgearbeitet und macht ganz im Sinne meines Theorievergleichsmodells auf einen blinden Fleck der Dienstleistungsforschung aufmerksam, auch wenn dieser blinde Fleck von den TeilnehmerInnen dieses workshops bereits bearbeitet wird.

Auch Voß benutzt eine modernisierungstheoretische Figur, indem er andeutet, dass es moderne und vormoderne Kundentypen geben könnte. Wie diese aussehen können, erfahren wir

---

<sup>25</sup> Es wird sicherlich auch darin liegen, dass ArbeitsforscherInnen erst einmal die Erwerbsarbeit im Fokus haben.

von Voß hier nicht. Ist „König Kunde“ vormodern und der arbeitende Kunde der moderne?<sup>26</sup> Dann müsste man entsprechend meines Vorschlags freilich darauf achten, unter welchen Bedingungen und warum diese beiden Typen Problemlösungsmöglichkeiten sein könnten. Warum können Kunden jetzt eher zur Mitarbeit angehalten werden, warum qualifizieren sie sich jetzt? Und warum ist es nötig? Haben sich - warum auch immer - die Abwanderungschancen verändert? Fraglich ist auch, ob sich Dienstleistungsqualität tatsächlich in einer gelungenen Koproduktion erweist – und wenn das so ist, was könnte das kollektiv bedeuten? Es könnte dann ein Ungleichheitsproblem entstehen, wenn in der Tat die Abwanderungschancen abnehmen: Die besser qualifizierten Kunden finden dann auch die besseren Dienstleister. Das mag bei Friseurdienstleistungen nun nicht allzu dramatisch sein – bei medizinischen Dienstleistungen etwa sähe das anders aus.

## 8. Kooperative Konzeptentwicklung?

Die Plattform KoprA hat mit diesem workshop eine „kooperative Konzeptentwicklung“ angezielt. Ich werde hier die Frage nach einer solchen Konzeptentwicklung in zweifacher Weise stellen und zuerst danach fragen, inwieweit es dem workshop gelungen ist, *kooperative* Konzeptentwicklung zu betreiben und damit die Abstimmungsprobleme im workshop selbst zu lösen.<sup>27</sup> Danach werde ich die Frage stellen, inwieweit es dem workshop gelungen ist, *kooperative Konzeptentwicklung* zu betreiben und damit einen evaluierenden Blick auf die dokumentierten Ergebnisse werfen.

### 8.1. *Kooperative* Konzeptentwicklung: Abstimmungsprobleme und Lösungen im workshop

Nicht nur DLG und DLN im Salon, auch die am workshop beteiligten ForscherInnen stehen vor sozialen Abstimmungsproblemen. In einer solchen face-to-face-Situation sind die beteiligten WissenschaftlerInnen in gewisser Weise in einer entgrenzten Situation: Die Orientie-

---

<sup>26</sup> Der Abstimmungsmechanismus „Subjektivierung“ würde dann nicht nur bei Arbeitnehmern, sondern auch bei Kunden greifen.

<sup>27</sup> Da man hier (beinahe) die gesprochene Sprache vor sich hat, könnte man, wenn man wollte, eine ethnomethodologische Konversationsanalyse unternehmen, und man würde Arten der Kritik nach Heftigkeit unterscheiden können, das eigene In-Szene-Setzen mit Bezügen und Abgrenzungen zu anderen verfolgen können, die Ausdrücke für das Verhältnis von Theorien untereinander sammeln usw. Man könnte auch Sprecherwechsel verfolgen und besonders darauf achten, welcher Diskussionsbeitrag Aufmerksamkeit bekommt und welcher nicht. Ich denke, dass eine genaue Analyse der Kommunikation viele weitere Ergebnisse liefern würde.

rungssicherheit an der eigenen Disziplin bzw. am eigenen Paradigma wird irritiert zugunsten einer offenen Konfrontation mit KollegInnen, die idealiter in der selben Situation sind. Zudem liefert sich die Person mit ihrer Fallinterpretation unmittelbar der Reaktion anderer SpezialistInnen aus, die über dieselben Informationen über den empirischen Gegenstand verfügen, so dass man sich nicht auf Wissensvorsprünge zurückziehen kann. In einer solchen Situation birgt ein Kooperationsangebot durchaus Risiken: Präsentiere ich etwa spannende, aber (noch) nicht abgesicherte Ergebnisse, können andere Kritik an mir üben, sich selbst aber in ihrer Präsentation unangreifbar machen; gebe ich Wissen preis, können es andere verwenden. Koordinationsprobleme können entstehen, wenn die Diskutanten auf verschiedenen Ebenen diskutieren und, wie in den untersuchten DLB auch, Schwierigkeiten haben, das „schadhafte Objekt“ zu definieren. Will man eine bestimmte Definition gegen andere durchsetzen, findet man sich in einem Ungleichheitsproblem, das auch entstehen kann, wenn es sich die Beteiligten in einer Wettbewerbssituation um knappe Güter befinden wie etwa um Redezeit.

Um es gleich vorwegzunehmen: In diesem workshop sind die inhärenten Koordinations-, Kooperations- und Verteilungsprobleme gelöst bzw. vermieden worden. Dass das glückt, ist keinesfalls selbstverständlich. Ich werde im folgenden einige der Lösungen diskutieren, die ich glaubte, identifizieren zu können.

### Das Interesse am Fall

Zum ersten gelang es, als eine grundlegende Voraussetzung für eine gelingende Kooperation *das Interesse der Beteiligten am Fall* sicherzustellen. Solche am Fall interessierten ForscherInnen hat man offensichtlich mithilfe eines passenden Auswahlmechanismus gefunden<sup>28</sup>: Das Interesse am Problem musste nicht erst geweckt werden oder gar eingefordert. Es war bereits vorhanden. Im Ergebnis traf das Thema des workshops den Forschungsgegenstand der Beteiligten genau. Die meisten von ihnen sind SpezialistInnen für interaktive Dienstleistungsarbeit, so dass man nicht nur interessierte, sondern auch kompetente DL-ForscherInnen versammelt hat. Sie gehören unterschiedlichen Disziplinen an, befassen sich aber mit demselben Gegenstand. Als eine wichtige Voraussetzung für interdisziplinäres Forschen wie überhaupt für interaktive Wissensarbeit sollte man das gemeinsame Interesse am Fall nicht einfach voraussetzen, sondern bedenken, wie man es sicherstellen kann.

---

<sup>28</sup> Wie wir gesehen haben, löst ein solcher Auswahlmechanismus auch das Problem, wie Friseure passende Kunden finden und vice versa.

## Das Interesse aneinander

Doch nicht nur das Interesse am Fall, sondern auch *das Interesse aneinander* war gegeben. Auch das war dem Auswahlmechanismus geschuldet: Einige der Beteiligten kannten sich gut.<sup>29</sup> Es ist anzunehmen, dass für die Zusage entscheidend war, dass bestimmte KollegInnen auch teilnehmen.<sup>30</sup> Hat sich ein solcher Diskussionskreis zusammengefunden, kommt das in solchen workshops virulente Kooperationsproblem gar nicht erst auf oder wird zumindest gemildert, weil man schon einmal zusammengearbeitet hat und wohl wieder zusammenarbeiten wird. Der Spaß an der Zusammenarbeit ist im übrigen insofern ein weiterer Anreiz zu kooperieren, weil man diesen Spaß nur zusammen haben kann. Hier gibt es keine Abweichungsgewinne.<sup>31</sup>

Nachdem die Auswahl schon geglückt ist, ist das Interesse offensichtlich auch durch den spezifischen Gegenstand des workshops gefördert worden, nämlich durch die Szenen aus einem Dokumentarfilm über Friseurdienstleistungen und die Aufforderung, sich aus der eigenen Perspektive heraus zu äußern.

## Die Empirie

Die Auseinandersetzung mit den Filmsequenzen hat den DL-ForscherInnen offensichtlich wirklich gefallen; es macht den Eindruck, als hätte es Spaß gemacht, Überlegungen zu diesem Film anzustellen und zu präsentieren.

Das kann am unterhaltsamen und zum Teil auch witzigen Dokumentarfilm als konkretem Forschungsgegenstand gelegen haben – insofern bot der workshop auch entertainment. Es gibt keinen Grund, langweilige Empirie machen zu müssen, wenn es darum geht, aus „Fällen“ konzeptionelle Ideen zu entwickeln. Daran sollte man unbedingt denken.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Wie von den VeranstalterInnen zu erfahren war, hatten alle eingeladenen ForscherInnen mit mindestens einer der beiden VeranstalterInnen zusammengearbeitet.

<sup>30</sup> Hier greift die Strategie guter Gastgeber, nach der man interessante Gäste gewinnt, indem man diesen interessanten Gästen in Aussicht stellt, interessante Gäste zu treffen: Wenn man denkt, dass die anderen kommen, sagt man zu. Dann erst sagen auch die anderen zu.

<sup>31</sup> siehe zur Überwindung des Kollektivgutproblems durch Emotionen z.B. Schnabel 2003, S. 214ff.

<sup>32</sup> Man könnte bei dieser Gelegenheit darüber nachdenken, nach welchen Kriterien man solche Empirie auswählt. Ich nehme an, dass dieser Dokumentarfilm auch deshalb ausgewählt wurde, weil er reale Friseurdienstleistungen genau dokumentiert. Krenn weist indes darauf hin, dass man bei der Interpretation berücksichtigen müsse, dass die Anwesenheit einer Kamera DLG und DLN in ihrem Agieren beeinflussten. Diesem

Die Entscheidung für diesen Film war auch deshalb gut, weil er einen zusammenhängenden Kontext für die Interpretation abgab, auch wenn sich einzelne ForscherInnen mit unterschiedlichen Sequenzen beschäftigten. Man hatte einen einzigen „Fall“ vor sich, auf den sich alle ForscherInnen beziehen konnten bzw. sollten: So musste nicht erst geklärt werden, was der Fall war, und es war ein gemeinsames Wissen über den Fall vorhanden, von dem jeder wusste, dass es ein gemeinsames Wissen war. Dabei waren kaum Zusatzinformationen notwendig: Der Kontext war klar, und ein Koordinationsproblem war gar nicht erst entstanden.

Hinzu kommt, dass der Kontext des Films ein alltagsweltlicher Kontext war, den man auch „kennt“, ohne den Film gesehen zu haben, so dass man in diesem Kreise zur Soziologie der Friseurdienstleistung auch etwas beisteuern kann, indem man auf eigene Erfahrungen zurückgreift. Das Wissen über Friseurdienstleistungen ist, so kann man annehmen, gleich verteilt, so dass man nicht Gefahr lief, mit ungleich verteiltem Expertenwissen in ein Ungleichheitsproblem zu geraten.

Und schließlich wurde mit dem Film ein Fall angeboten, zu dem alle TeilnehmerInnen auch deshalb den gleichen Abstand hatten, weil der Fall nicht aus der empirischen Forschung eines Teilnehmers stammte – dann wäre mit Informations- und Interessensunterschieden zu rechnen gewesen.

## Die Aufgabenstellung

Offensichtlich kam die Botschaft an, dass die erwünschten Präsentationen nicht allzu aufwendig sein mussten: Die „Kosten“ der Teilnahme waren aus der Sicht der ForscherInnen also nicht sehr hoch. Das schloss nun Unterschiede in der Ausführung nicht aus (siehe als das eine Extrem Barbara Siebens systematische EKA-Anwendung auf eine Filmsequenz und als das andere Günter Voß' Assoziationen zur Friseurdienstleistung auch aus eigener Erfahrung), aber die Präsentationen waren keine Vorträge, wie man sie gewöhnlich auf Tagungen erlebt. Das hatte weiter zur Folge, dass man fast völlig auf Bezüge zum Forschungsstand, auf Abgrenzungsversuche gegenüber anderen Konzepten und namedropping verzichten konnte, aber auch weitgehend überhaupt auf Bezüge zur wissenschaftlichen Diskussion außerhalb der im workshop versammelten Theoreme. Man wendete einfach sein eigenes Konzept an. Der Herstellung von Kooperation im workshop war das sicherlich zuträglich.

---

Problem könnte man entgegenhalten, dass sich auch fiktive Darstellungen als Empirie für die soziologische Konzeptentwicklung eignen können (vgl. hierzu z.B. Wehrich/ Voß 2004)

## Die Moderation

Unpräzise wie die Aufgabenstellung war auch die offene Moderation. Den ModeratorInnen ist es gelungen, ihre Rollen als partizipierende WissenschaftlerInnen und als ModeratorInnen auseinanderzuhalten. Niemals haben sie ihre Moderationsrolle benutzt, um ihre Argumentation durchzusetzen. Was die Strukturierung des Workshops betrifft, scheint den VeranstalterInnen der Balanceakt gelungen zu sein, Offenheit zuzulassen<sup>33</sup> (und die TeilnehmerInnen nicht mit allzu konkreten Aufgaben und vorgegebenen Formaten in ihrer Motivation und Kreativität zu behindern) und gleichzeitig dem Workshop doch eine klare Struktur zu geben: durch Fragestellung und Untersuchungsobjekt, die Aneinanderreihung der einzelnen Präsentationen, die Kärtchen-Methode und ein durchaus strenges Zeitregime bei der Begrenzung der Diskussion zu den Präsentationen.

## Wechselseitige Kooperationsanreize

Wenn das gemeinsame Interesse am Problem, an der Diskussion und an den Interpretationen und Argumentationen der anderen realisiert ist und die ModeratorInnen weite Autonomiespielräume geben, kann Kooperation sich selbst fördern<sup>34</sup>: Man lobt sich, man kritisiert höchst vorsichtig, man hebt Ähnlichkeiten im Denken hervor<sup>35</sup>, man benutzt die schöne Figur der Komplimentspirale auch im Workshop<sup>36</sup>. Ganz verschwunden sind die kritischen Abstimmungsprobleme aber auch hier nicht: So ist der Sprecherwechsel Böhle/ Voß ein Indiz für ein Verteilungsproblem. Macht einer der beiden einen Diskussionsbeitrag, „antwortet“ meist sogleich der andere; gleichzeitig kritisieren sie sich nie.<sup>37</sup> Dass es zu wechselseitiger

---

<sup>33</sup> ohne Selbstorganisation einzufordern!

<sup>34</sup> Vgl. hierzu Wilkesmann 2005, der die These aufstellt, dass sich das Kooperationsproblem in der Wissensarbeit nur indirekt lösen lasse, indem Autonomiespielräume geschaffen werden. Er schließt übrigens an den arbeitssoziologischen Diskurs an, in dem die Bedeutung der Interaktion bei der Generierung von Wissen herausgearbeitet wurde, so zum Beispiel bei Böhle und Bolte (2002).

<sup>35</sup> „Ich finde die Präsentation total toll.“, so Maaß über Voswinkel. „Was ist das Tolle daran?“ fragt der Moderator. „Dass es so ähnlich ist wie *ich* denke“, so die Antwort. Als Bewertungskriterium taugt die Entdeckung von Ähnlichkeiten zum eigenen Denken und die Freude darüber natürlich nicht.

<sup>36</sup> Siehe hierzu z.B. den Dialog zwischen Krell und Böhle in der Diskussion zur Präsentation von Böhle.

<sup>37</sup> Die Beteiligung an der Diskussion ist übrigens nicht gleichmäßig: Manche TeilnehmerInnen machen kaum Diskussionsbeiträge. Es kann sein, dass auch hier ein Dilemma dahintersteckt, das mit Schweigen gelöst wird.



Kritik im workshop kaum Anreize gibt, kann freilich auch von Nachteil sein: Ein Zuviel an Kooperation kann der kooperativen *Konzeptentwicklung* auch schaden. Das Verhältnis der workshop-Teilnehmer untereinander erinnert dabei ein bißchen an die „compatriots“ vom türkischen Salon: Es gemahnt an eine Schicksalsgemeinschaft, die ähnliche Erfahrungen gemacht hat mit ihrem Gegenstand in der wissenschaftlichen Landschaft – oder das zumindest voneinander glauben kann – und sich hier jetzt verstanden fühlt. Krell weist auf diese Verbundenheit hin, wenn sie sagt, es sei „Eulen nach Athen tragen“, wenn man hier darauf aufmerksam machen wolle, das der Friseurkunde ein menschlicher Arbeitsgegenstand sei.

Dass man dabei Gefahr läuft, sich allzu einig zu sein, könnte durchaus ein ernsthaftes Problem für interdisziplinäres Arbeiten sein. Ich denke, dass der Sinn von Interdisziplinarität (zumindest auch) darin besteht, sich wechselseitig zu kritisieren und aus seiner jeweiligen Perspektive darauf aufmerksam zu machen, was man übersehen hat. Wenn sich die Theoreme zu ähnlich sind, ist die Voraussetzung hierfür nicht mehr realisiert. Es gilt also ein weiteres Dilemma zu bearbeiten: Wie kann ein gut kooperierendes Team, das auf gemeinsames Wissen zurückgreifen kann, so aufgemischt werden, dass einmal Kritik gefördert wird und zum anderen auch andere wissenschaftliche Perspektiven eingebracht werden können, ohne dass die Kooperation gefährdet wird?

## 8.2. Kooperative *Konzeptentwicklung*: Kommentierung der Ergebnispräsentation

Nun kann es sein, dass die Abstimmungsprobleme gelöst und im kooperativen Arbeiten eine wichtige Voraussetzung für die kooperative *Konzeptentwicklung* realisiert ist. Wird aber durch die Kooperation alleine ein Konzept entwickelt? Wohl nicht: Dunkel und Rieder haben hierfür ja zum einen eine Methode (die Kärtchenmethode) angewendet und zum anderen am zweiten Tag des workshop einen bestimmten Zeitraum hierfür vorgesehen.

Diese Auseinandersetzung ist leider nicht dokumentiert, aber IiS enthält eine „Zusammenfassung der Ergebnisse“, deren erster Teil mit „Allgemeine Charakteristika interaktiver Dienstleistungsarbeit“ überschrieben ist und nicht über eine Aufzählung einiger in den Präsentationen angesprochenen „Charakteristika“ hinausgeht. Die inhaltlichen Ergebnisse der jeweiligen Erklärungsfiguren werden lediglich aneinandergereiht – das von Schimank bemühte Bild der Scheinwerfer, die jeweils auf verschiedene Phänomene gerichtet werden, passt hier gut. Wie genau sich die einzelnen ausgeleuchteten Aspekte zueinander verhalten, bleibt offen. Und

man verfügt über kein Instrument, das zeigen könnte, ob sich im Dunkeln Untersuchungswertes verbirgt.

Entsprechend vage ist auch das Fazit, das Dunkel und Rieder ziehen: „Lässt man die Themen der Präsentation und der Diskussion des workshops *Revue passieren*, so wird deutlich, dass interaktive Dienstleistungsarbeit *durch eine Reihe allgemeiner Dimensionen beschrieben* werden kann, die sich gut auf das Friseurhandwerk beziehen lassen. Zugleich wird eine *große Bandbreite an unterschiedlichen Interaktionsverläufen* in den von uns analysierten Filmsequenzen deutlich. Wie der Prozess der Dienstleistungserbringung jeweils verläuft, *hängt* von organisatorischen, institutionellen und sozio-kulturellen Rahmenbedingungen ebenso *ab* wie vom Handeln der DienstleistungsgeberInnen und der DienstleistungsnehmerInnen“ (162). (Hervorhebungen von mir.)

Der zweite Teil der Ergebnispräsentation von Dunkel und Rieder berichtet über die Suche nach „Kriterien humaner interaktiver Arbeit“. Hier ist man konkreter geworden als im ersten Teil der Ergebnispräsentation. Dass nach der industriellen Produktion und der Büro- und Verwaltungsarbeit nun die interaktive Dienstleistungsarbeit auf ihre belastenden und fördernden Arbeitsbedingungen hin untersucht wird, erscheint überfällig. Hilfreich war hierfür offensichtlich die Erkenntnis, dass der Kunde Arbeitsgegenstand und Ko-Produzent ist und zudem mit einer gewissen Eigenwilligkeit gekennzeichnet – eine Herausforderung für die DLG. Setzt man daran an, kann man folgern, dass aus der Sicht des DLG garantiert sein sollte, dass sein Kunde „bearbeitbar“ und „sicher“ zu sein habe. Falls das nicht zu realisieren sei, fordert man das Recht auf „Interaktionspausen“ mit der „Möglichkeit des Dampf-Ablassens“ auf der Hinterbühne.

Interessanterweise berücksichtigt man in der Diskussion um den Kundenschutz die hier angedachte Möglichkeit der Abwanderung auf der Kundenseite nicht mehr, obschon sie dort – im Gegensatz zur Situation des erwerbstätigen DLG – viel leichter gewählt werden kann. Muss man für die DLG für den Fall, dass die Kunden allzu belastend werden und Widerspruch zu aufwendig oder einfach erfolglos ist, die Bedingungen für die Abwanderung erst herstellen, liegen sie für die „Kunden“ definitionsgemäß schon vor. Zumindest gilt dies für Friseurdienstleistungen. Man fragt sich nun, „ob Kriterien humaner Arbeit nicht auch auf den Beitrag des Kunden anzuwenden wären“, ob „auch die Handlungsbedingungen des Kunden ... im Sinne einer Humanisierung gestaltet werden“ müssten. James S. Coleman weist darauf hin, dass Kunden „Marktmacht“ haben, und Albert O. Hirschman hat herausgearbeitet, dass die Handlungsbedingungen für die Nachfrager von Gütern und Dienstleistungen Abwanderung so

leicht machen, dass man bei einer Qualitätsverschlechterung nicht auf Widerspruch hoffen darf. Der Unterschied, den der workshop hier aufmacht, liegt darin, dass der Kunde in seine Lebenswelt eingebettet sei, die er in den Friseursalon hineintrage, der DLG aber als Erwerbstätiger handle und daher an der Grenzstelle der Organisation operiere; deshalb müssten die Kriterien humaner Arbeit, wenn man sie auf Kunden beziehen wolle, „lebensweltbezogene Kriterien sein“. Diese Figur (die bei Voß auftaucht), verwundert: Nach der Diskussion über work-life-Balance, Alltägliche Lebensführung und Flexibilisierung von Arbeitszeiten als Dimensionen der Humanisierung von Arbeit macht es Schwierigkeiten, zu verstehen, warum die Lebenswelt nur dem Kunden zugestanden wird, nicht aber dem DLG. Beide, DLG wie DLN, haben die Grenzstelle zwischen Lebens und Arbeitswelt oder Organisation zu bewirtschaften (zu überwinden und zu ziehen). Auch der Kunde ist erwerbstätig (oder sonst wie arbeitend) und richtet seinen Friseurbesuch nach seinen arbeitsfreien Zeiten aus. Das mag aus der Perspektive des DLG als dessen lebensweltliches Problem gesehen werden, macht aber meines Erachtens keinen analytischen Unterschied. Interessanter ist die (auch in der Präsentation getroffene) Feststellung, dass die Interessenkonstellation von DLG und DLN nicht in einer „win-win-Situation“ enden muss. Hier aber ist entscheidend, dass der „Kunde“ abwandern kann, wenn ihm die Gewinnauszahlung nicht zusagt – zumindest beim Friseur (auch wenn es doch nicht ganz unaufwendig sein dürfte, während der Prozedur abzuwandern, und auch wenn die Konkurrenz auch nicht besser sein sollte). Nicht zufällig wählen Dunkel und Rieder zur Veranschaulichung eines Interessenskonfliktes die Arbeitsabläufe und Zeitrhythmen in einem Krankenhaus. So wird man darauf aufmerksam, dass sich der Patient als „Kunde“ vom Friseurkunden in einem wesentlichen Merkmal unterscheidet: Seine Marktmacht ist sehr viel geringer – und wo sie völlig verschwunden ist, ist der Patient kein Kunde mehr. Und dann ist es unabdingbar, sich Gedanken über die Humanisierung des Klientenlebens zu machen.

## **9. Vom workshop zu einem allgemeinen Modell personenbezogener Dienstleistungen**

Benutzt man eine Heuristik wie die „Theorie der Abstimmungsprobleme“, müsste sich ein dynamisches Modell einer personenbezogenen Dienstleistungsbeziehung als einer spezifischen Form interaktiver Arbeit bauen lassen. Wir sollten die Eigentümlichkeiten einer solchen Dienstleistungsbeziehung aufzeigen können und sagen können, unter welchen Bedingungen bestimmte Probleme auftreten, aber auch bearbeitbar sind, und welche Folgen daraus wiederum resultieren. Die einzelnen Darstellungen sind im Lichte meiner Heuristik analysiert worden. Wie kann ein solches Modell nun aussehen?

Was kennzeichnet „interaktive Arbeit“ in Friseurdienstleistungen?<sup>38</sup> Gertraude Krell meinte, in diesem Kreise darauf hinzuweisen, dass DLG in Friseurdienstleistungen mit einem menschlichen Arbeitsgegenstand zu tun hätten, sei Eulen nach Athen tragen. Was also weiß man über den Untersuchungsgegenstand? Was ist neu hinzugekommen?

### 9.1. Allgemeine Merkmale von Friseurdienstleistungen

Konsens besteht darin, dass sich Friseurdienstleistungen durch folgende Merkmale auszeichnen:

- (1) Wir haben es mit einer DLB zu tun, in der *uno actu* gearbeitet wird: Beide Akteure, DLG und DLN, müssen gleichzeitig körperlich anwesend sein.
- (2) Das bedeutet, dass sie einen Treffpunkt finden müssen: Die hier untersuchten Friseursalons sind solche Treffpunkte, und die Ausgangsthese des Dokumentarfilms ist, dass sich diese Treffpunkte *unterscheiden*. Die angebotenen und nachgefragten Dienstleistungen sind offensichtlich nicht homogen.
- (3) DLG und DLN sind am Zustandekommen der DLB interessiert; dennoch muss der Gegenstand der DL (das „schadhafte Objekt“) definiert werden, ebenso der Prozess der Bearbeitung bzw. der Grad seiner Modularität.
- (4) Für den Friseur fällt der „Arbeitsgegenstand“ auseinander in einen technischen Gegenstand (das Haar) und seinen eigensinnigen und interessegeleiteten Träger (den Menschen).
- (5) Der DLG arbeitet direkt am Körper des DLG.
- (6) Der DLG sitzt zumindest eine Zeitlang „fest“ und hat dann keine einfache exit-option.
- (7) Das Ergebnis der DL hat für den DLN wichtige Folgen.

Vergegenwärtigen wir uns die Kennzeichen personenbezogener DLB unter der Perspektive der Abstimmungsprobleme, die explizit und implizit in den Präsentationen und Diskussionen von IiS behandelt worden sind, finden sich weitere Besonderheiten, die man für den Bau eines Modells interaktiver Arbeit nutzen kann, wenn man danach fragt, unter welchen Bedingungen

---

<sup>38</sup> Der workshop lässt es im übrigen völlig ungeklärt, inwieweit die über Friseurdienstleistungen gewonnenen Erkenntnisse auf ‚interaktive Arbeit‘ übertragen werden können.

bestimmte Probleme auftreten und wie sich bearbeiten lassen. Ich werde einen möglichen Weg in diese Richtung andeuten.

## 9.2. Koordinationsprobleme

Der workshop geht davon aus, dass er Akteure vor sich hat, die intendiert, also folgenorientiert handeln. Ihre Interessen lassen sich (vorrangig, aber nicht ausschließlich) aus ihrer Eigenschaft als DLG bzw. DLN herleiten. Aus diesen Eigenschaften leitet sich her, dass der DLG ein ökonomisches Interesse am Zustandekommen der DLB und insbesondere an einer Kundenbindung<sup>39</sup> hat, während der Kunde ein Interesse an einem bestimmten Ergebnis der Dienstleistung hat.<sup>40</sup> Dieses Ergebnis ist zum einen der „Kern der Tätigkeit“ der Friseure: die Herstellung einer Frisur über die Bearbeitung des Haars. Darüberhinaus bieten die einzelnen Friseursalons mit ihrer Dienstleistung ganz unterschiedliche Produkte an: Sie reichen vom Wohlfühlprogramm über Distinktionsgewinne bis hin zur Vertrautheit der nachbarschaftlichen Gemeinschaft. Wie wir gehört haben, befinden sich in den vorgestellten Friseursalons auch unterschiedliche Kunden, von denen angenommen wird, dass sie Interesse an den jeweils angebotenen Produkten haben – so ist die Walz-Kundin z.B. am Distinktionsgewinn interessiert. Diese Kunden unterscheiden sich durch ihren spezifischen Habitus, eine interessante Kategorie insofern, als sie auf sozialstrukturell inkorporierte Ungleichheiten verweist.<sup>41</sup> Bei dieser Beschreibung handelt es sich in meiner Terminologie um ein gelöstes Koordinationsproblem, das nicht trivial war: Friseure und Kunden finden offensichtlich nicht nur über das Wissen über Lage und Öffnungszeiten räumlich und zeitlich zusammen und lösen all die anderen Abstimmungsprobleme dann im Salon und im Rahmen der DL-Beziehung selbst (vgl. hierzu Weihrich/ Dunkel 2003). Hier wurde vielmehr darauf aufmerksam gemacht, dass ein Teil der Abstimmungsarbeit schon vor dem Betreten des Salons geleistet worden ist, in-

---

<sup>39</sup> Das Interesse an Kundenbindung wird ausschließlich ökonomisch begründet. Man kann es auch als eine Lösung des Vertrauensproblems, eine Vereinfachung der Gegenstandsdefinition und als eine optimale Ausgangsbasis für professionelles Handeln begreifen, siehe hierzu Weihrich/ Dunkel 2003.

<sup>40</sup> Das in jedem Markttausch steckende Dilemma, das darin liegt, dass der Nachfrager gerne weniger Geld für mehr Leistung bezahlen würde, der DLG aber gerne mehr Geld für weniger Leistung erhalten würde, interessiert den workshop nicht; dass die Friseurdienstleistung etwas kostet, spielt ohnehin nur am Rande eine Rolle.

<sup>41</sup> Das folgende kann man auch als einen Hinweis darauf lesen, in welcher Weise man eine rationale Handlungstheorie mit dem Bourdieuschen Habituskonzept kritisieren könnte. Ein Einbau ist nur dann möglich, wenn man die Grundannahmen einer orthodoxen RC-Theorie fallen lässt. Vice versa müsste sich Genaueres über die Genese des Habitus sagen lassen.

dem ein bestimmter Match zwischen Kunden und Salons hergestellt wurde. Die Salons stellen durch ihre Darstellung nach außen Informationen bereit, die von den potentiellen Kunden verstanden werden (müssen). Diese entscheiden sich aufgrund dieser Informationen für den Salon, von dem sie annehmen, dass der Gegenstand der DL ihren Vorstellungen entspricht. Die Informationen lassen darüber hinaus auch Vermutungen über die Art und Weise zu, in der die Dienstleistung erbracht wird, und ich denke, dass der Kunde auch genug weiß, um Überlegungen darüber anzustellen, ob er als Kunde über die Qualifikation verfügt, die in diesem Salon erwartet wird. Dass er in der Lage ist, die Informationen „richtig“ zu deuten, ist bereits eine spezifische und wichtige Qualifikation.

Durch dieses Matching sind die im folgenden zu beschreibenden Abstimmungsprobleme innerhalb der Dienstleistungsbeziehung selbst erheblich reduziert worden. Walz muss sich nicht mit dem „Trockenhaarschnitt“ auseinandersetzen, Mutter Nachbarin nicht mit der Walz-Kundin und vice versa. Hoch relevant für die kollektiven Folgen eines solchen Matching-Mechanismus ist nun die Tatsache, dass mit dem Habitus sozialstrukturell bedingte Ungleichheiten als „Lösungen“ für das Matching benutzt werden mit der Folge, dass in nicht intendierter Weise soziale Ungleichheiten reproduziert werden und wohl sogar durch ein „neues“ ungleichheitsrelevantes Merkmal verstärkt werden, das auf Kundenseite z.B. darin besteht, nicht „Walz-tauglich“ zu sein, und auf DL-Seite entsprechend darin, als ein Unterschichtsfriseur zu gelten. Die gelungene Lösung eines Koordinationsproblems zöge dann (als unbeabsichtigte Nebenfolge) die Reproduktion und vielleicht sogar die Verstärkung sozialer Ungleichheit nach sich.

Dieser Befund stünde dann im übrigen gegen die These Böhles, dass sich in modernisierten Gesellschaften Dienstleister ihre Kunden nicht mehr aussuchen können mit der Folge, dass in den Dienstleistungsbeziehungen letztlich alles ausgehandelt werden müsse. Hierfür müsste man zeigen können, dass und warum der hier geschilderte Matching-Prozess nicht mehr funktioniert – und warum sich keine andere ‚einfachere‘ Koordinationslösung findet.

### 9. 3. Kooperations- und Ungleichheitsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen

Wenn DLG und DLN sich gefunden haben, stehen sie vor einer Reihe weiterer Probleme, die man als Kooperations- und als Ungleichheitsprobleme einordnen kann.<sup>42</sup> Die Akteure verfü-

---

<sup>42</sup> Es fallen auch weitere Koordinationsprobleme an – dass diese gelöst werden müssen, macht sicherlich einen Großteil der interaktiven Arbeit von Friseur und Kunde aus. Die (reflexive) Taylorisierung bei den Cuttern ist ein Beispiel: Der Kunde sieht, wann er wo sein muss und wie er sich dort zu verhalten hat. Die meiste Koordinationsarbeit geht zweifelsohne über direkte Kommunikation.

gen dabei aber auch über Ressourcen, auf die sie für die Lösung dieser Probleme zurückgreifen können.

Über sein im engeren Sinn ökonomisches Interesse hinaus handelt der DLG „professionell“ (und will auch professionell handeln) und kann dabei auf bestimmte Qualifikationen zurückgreifen: Er kann sinnlich wahrnehmen und subjektivierend und/oder<sup>43</sup> objektivierend handeln. Auch kann er an seinen eigenen Gefühlen arbeiten, um z.B. Ekel zu managen. Vor allem aber verfügt er über Kenntnisse und Strategien, seinen menschlichen Arbeitsgegenstand in einen bearbeitbaren Zustand zu versetzen. Wie wir gesehen haben, steht ihm hierfür eine breite Palette von Strategien zur Verfügung.

Den Ressourcen und Fähigkeiten, die der DLN in der DLB mobilisieren kann, wurde im workshop weit weniger Aufmerksamkeit entgegengebracht – Günter Voß hat dieses Defizit ja als ein Kennzeichen der gesamten DL-Forschung ausgemacht. Eine „Matrix reloaded“ wäre in der Tat machbar und sicherlich erhellend. Ich möchte indes empfehlen, seine Ressourcen im Zusammenhang mit den Abstimmungsproblemen in der DLB zu betrachten.

Da im workshop Einigkeit darüber besteht, dass auch der DLN interessegeleitet handelt (und nicht etwa einer Kundenrolle ‚blind‘ folgt), muss dieser nicht die gleichen Interessen haben wie sein DLG: z.B. Haarschnitt ja, Haare waschen nein! Sobald dies auftritt, hat man ein Abstimmungsproblem vor sich, das aufwendiger ist als die reine Koordination. Der workshop hat als ein Kernproblem ausgemacht, dass der Kunde für die Friseure Körper und Interaktionspartner ist, Handwerk und Interaktion geleistet werden muss und beides nicht problemlos zusammenzubringen ist. Böhle spricht gar von einem „Dilemma“. Das Dilemma kann nur darin liegen, dass der Interaktionspartner andere Vorstellungen von der Verfahrensweise mit seinem Haar haben kann als der DLG. So sind zwar beide am Zustandekommen der DL interessiert, sind sich aber nicht einig über deren Durchführung oder Ergebnis. Sieht man sich die diskutierten Lösungen an, ist das kein reines Koordinationsproblem.<sup>44</sup> „Bürokratische Kundenorientierung“ als Strategie von Seiten des Friseurs oder die geforderte Anerkennung der Professionalität des Friseurs von Seiten des Kunden sind jeweils Ecklösungen eines Ungleichheitsproblems, bei dem sich kein Kompromiss anbietet und die Information über die

---

<sup>43</sup> Die VertreterInnen des Konzepts des subjektivierenden Arbeitshandelns verstehen dieses als eine positiv zu bewertende Qualifikation, die das objektivierende Arbeitshandeln ablöst. Ich habe dafür plädiert, die beiden Formen als Ressourcen zu sehen, auf die man je nach Interesse zurückgreifen kann. Dann kann man subjektivierendes Arbeitshandeln intendiert und strategisch einsetzen, um einem Kunden seine Wertschätzung zu zeigen - oder sie zurückzuhalten, wie das bei Mutter Nachbarin der Fall sein könnte.

<sup>44</sup> Goffman hat das Problem der Definition des „schadhaften Objektes“ im Zusammenhang mit psychiatrischen DL diskutiert und darauf hingewiesen, dass das, was der Arzt für das Beste für seinen Kunden hält, aus dessen Sicht das Schlechteste sein kann.

Sachlage von einer Seite nicht zur Einigung führt. So macht man es entweder so, wie der Kunde es will, oder der Kunde soll es so wollen, wie der Friseur es macht.

Ein Kooperationsproblem in der DLB, das im workshop diskutiert worden ist, ist das Risiko, das Kunden eingehen, wenn sie sich zum Friseur begeben – in eine unsichere bzw. riskante Situation hinein, in der sie nicht wissen, ob der Friseur sein Handwerk gut beherrscht, ob er gewillt ist, eine gute Dienstleistung zu erbringen und ob die Art, wie und in welchem Rahmen die DL erbracht wird, ihren Erwartungen entspricht. Es sind eine Reihe von Lösungen für diese Probleme diskutiert worden: Um sein *Zutrauen* in das Können des Friseurs zu stärken, kann der Kunde Informationen über die Friseurleistung einholen (am Beispiel der Walzkundin sieht man, dass es auch darauf ankommt, wer die Information gibt) oder auf den Veblen-Effekt setzen, die Friseure können Komplimentspiralen anwenden u.v.m. Um sein *Vertrauen* zu stärken, kann der Kunde Selbstbindungsstrategien entwickeln oder aber versuchen, Informationen über die Vertrauenswürdigkeit des DLG einholen – ein Beispiel hierfür ist die Heimatatmosphäre im türkischen Salon: Man vertraut dem Friseur, weil er ein Landsmann ist. Aber auch der Friseur kann ein Vertrauensproblem haben, das er lösen muss – der workshop hat thematisiert, dass der Friseur nach Anerkennung sucht, die der Kunde ja verweigern kann und die DL damit nicht entsprechend „bezahlt“.

#### 9.4. Normen und Kultur als Äquivalente für den Betrieb

Obschon alle dokumentierten Friseursalons Betriebe mit einer Leitung und mit Angestellten sind, wird man in den Präsentationen nicht so richtig fündig, wenn man nach dem Betrieb (und damit nach Hierarchie bzw. Herrschaft) als einem Abstimmungsmechanismus sucht. Das verwundert nicht, denn die Kunden sind (noch) keine Betriebsangehörigen<sup>45</sup> und daher auch nicht betrieblich zu steuern. Auffällig ist allerdings, dass für die hier versammelten ArbeitssoziologInnen der Betrieb die Suchperspektive bleibt und explizit nach Äquivalenten zur Organisation gesucht wird. Wenn es nicht der Betrieb bzw. die Organisation ist, worin sind DLB dann „eingebettet“?, fragt Ursula Holtgrewe. Der workshop findet Kultur, Milieu oder - im Falle der Mutter Nachbarin - allgemeine gesellschaftliche Normen (die sich allerdings als milieuspezifische Ordnungsvorstellungen entpuppen) als Lösungen von Abstimmungsproblemen. So fungiert Mutter Nachbarin als Erzieherin (oder Therapeutin) ihres Kunden, und nach der Einschätzung des workshops will sie ihn nicht nur zu einem ordentlichen Kunden,

---

<sup>45</sup> In diesem Zusammenhang darf man gespannt sein auf Voß/ Rieder 2005.



sondern auch zu einem ordentlichen Menschen erziehen. Hier wird angenommen, dass die DLG ein Interesse an der Geltung von Normen hat und diesen Geltung verschafft, indem man soziale Praktiken exekutiert. Die Stilgemeinschaft und die türkische „Kultur“ gelten als gemeinsame Orientierungsfolien – hier braucht man keinen Erzieher. Man kann auch hier wieder nach einzelnen Abstimmungsproblemen differenzieren und Normen als Lösung von Kooperations- und Ungleichheitsproblemen und Kultur als Lösung von Koordinationsproblemen interpretieren, was erklärt, warum man im zweiten Fall keinen Erzieher braucht.

Interessanter aber finde ich zwei andere Schlussfolgerungen:

Ich habe den Eindruck, dass der workshop<sup>46</sup> davon ausgeht, dass in der kulturellen Einbettung der spezifische Gegenstand der Soziologie liegt: das regelgeleitete Handeln, das nach all den interaktiven und interessegeleiteten Bemühungen von DLG und DLN doch über allem Handeln thront. Für eine Theorie der Abstimmungsprobleme sind Kultur, Regeln und Normen Problemlösungen, wenn auch solche, die insofern internalisierbar sind, als man sich selbst und andere zu – zumindest für eine bestimmte Zeit und unter bestimmten Umständen – regelbefolgenden Akteuren machen kann. Ausgangsannahme aber bleibt der interessen- und folgenorientierte Akteur. Die Theorie der Abstimmungsprobleme rät an, Normen und Regeln nicht als Erklärung für bestimmte Handlungen zu nehmen, sondern vielmehr danach zu fragen, wie sie entstehen konnten und wofür sie genutzt werden. Wo im workshop Interpretationen, denen diese Aktorannahmen zugrundeliegen, auf Interpretationen stoßen, die von regelgeleiteten Akteuren ausgehen, gibt es denn auch divergierende Handlungserklärungen (siehe die Einwände von Maaß gegenüber der Präsentation von Sieben).

Dass man nach der Einbettung von Dienstleistungsarbeit sucht, ist m. E. einem weiteren Problem geschuldet. Der Arbeits- und Industriesoziologie gilt der Betrieb als der Abstimmungsmechanismus schlechthin – er ist ihr Thema. Beschäftigt sie sich mit Dienstleistungsarbeit und dort mit der interaktiven Arbeit zwischen DLG und DLN, bleibt eine Leerstelle: Der Betrieb spielt zwar weiterhin seine Rolle in der Festschreibung der Rahmenbedingungen der Arbeit – und gelegentlich auch als der Verursacher der Interaktionsprobleme –, die interaktive Arbeit aber leisten Personen in Koproduktion unter Rückgriff auf andere Abstimmungsmechanismen als den Betrieb. Der übergeordnete Abstimmungsmechanismus ist hier *nicht Herrschaft, sondern Markttausch*, und dieser ist viel komplizierter als der Tausch von Geld gegen Dienstleistung. Man muss sich absichern nach allen Richtungen, von der Kunden- und von der DLG-Seite aus, weil in jedem Markttausch wiederum ein Koordinations-, vor al-

---

<sup>46</sup> und vor allem die Nichtsoziologinnen im workshop

lem aber ein Gefangenendilemma steckt. Wie wir gesehen haben, ziehen die besonderen Bedingungen personenbezogener Dienstleistung diese Dilemmata in typischen Ausprägungen nach sich; gleichzeitig stellen sie aber auch die Ressourcen bereit, mithilfe derer man diese Dilemmata bearbeiten kann.

Wenn sich die Arbeitssoziologie der interaktiven Arbeit in Dienstleistungsbeziehungen widmet, muss sie davon Abstand nehmen, dass Betriebe und andere Herrschaftsstrukturen hier die relevanten Abstimmungsmechanismen sind. Diese interaktive Arbeit leisten DLG und DLN unter Rückgriff auf andere Abstimmungsmechanismen. Welche Bedeutung Markttausch als ein Abstimmungs- bzw. Steuerungsmechanismus innerhalb und zwischen Firmen hat, wird inzwischen erforscht. Mit dem hier verhandelten Untersuchungsgegenstand muss sich die Arbeitsforschung aber nun mit dem Abstimmungsmechanismus Markt auch außerhalb (oder unterhalb) des Betriebs auseinandersetzen, denn Marktprozesse steuern hier die konkrete interaktive Arbeit. Allerdings müssen DLG und DLN andere Abstimmungsmechanismen in ihre Beziehung einarbeiten, damit sie sich überhaupt erst fähig machen, eine Marktbeziehung aufnehmen zu können. Weil das Produkt, um das es hier geht, ein merkwürdiges Produkt ist, über das man nur unvollständige Verträge abschließen kann, müssen die Beteiligten sich anstrengen, um anderweitig die Güte der Dienstleistung herauszubekommen, zu signalisieren oder zu fördern. Die Präsentation der Salons, der Einsatz subjektivierenden Arbeitshandelns oder die Selbstqualifikation der Kunden sind solche Mechanismen interaktiver Arbeit im Friseurhandwerk.

Der workshop neigt dazu, das Problem eher zu unterschätzen, die einschlägigen Abstimmungsprobleme in diesem Feld als Koordinationsprobleme zu identifizieren und dementsprechend Koordinationslösungen vorzuschlagen. Das zeigte sich zum Beispiel in der Diskussion um die Kundenqualifikation. Bei Interessensdivergenzen zwischen DLG und DLN wird Kundenqualifizierung nicht hinreichen. Dann weiß der Kunde vielleicht sehr genau, was er aus der Sicht des DLG tun sollte, aber er will es nicht tun. Markttausch ist oft tückischer, als man denkt.

## **10. Fazit**

Ich möchte zum Schluss den Kerngedanken meiner Expertise formulieren. Ich halte dafür, dass man bestimmte Merkwürdigkeiten in personenbezogenen Dienstleistungsbeziehungen besser versteht, wenn man sie als Bearbeitung bestimmter Probleme versteht, die die Betei-

ligten miteinander haben. Geht man davon aus, muss man in einem ersten Schritt versuchen, das jeweilige Problem zu identifizieren.

Hier habe ich versucht, soziale Abstimmungsprobleme zu identifizieren, indem ich rationale Modellakteure als Idealtypen zugrundegelegt habe. Lasse ich sie agieren, geraten sie in Koordinations-, Kooperations- und Verteilungsprobleme. Die allgemeine Sozialtheorie hat für die Bearbeitung dieser als universell erachteten Probleme eine breite Palette von Lösungsmöglichkeiten gefunden, die – zum Beispiel und wiederum idealtypisch – in Markt-, Macht- und Morallösungen unterteilt werden können, wobei es immer um die Aufstellung und Einhaltung spezifischer Regeln geht. Nicht alle Lösungen passen auf alle Probleme: manche greifen bei bestimmten Problemen nicht, manche bräuchte es gar nicht, weil es einfacher ginge.

Nimmt man diese idealtypische Problemzeichnung, kann man untersuchen, in welchem Verhältnis verschiedene Erklärungsfiguren zu dieser Problembeschreibung stehen – also inwieweit und wo sie realtypisch abweichen. Gegenüber einer Aneinanderreihung verschiedener Blickwinkel hat ein solches Modell als Grundlage für einen Theorievergleich vor allen einen entscheidenden Vorteil: Man kann die einzelnen Theoreme mithilfe dieses Modells auf ihre Annahmen über Akteure und Situation hin untersuchen und – wenn man Glück hat – herausfinden, unter welchen Bedingungen die aufgestellte These ihre Gültigkeit haben mag. So kann es zum Beispiel sein, dass man durch die eigenen Akteurs- oder Situationsannahmen bestimmte „Probleme“ schon „gelöst“ hat. Man kann aber auch das hier verwendete Modell durch die verschiedenen Blickwinkel und deren Beobachtungen kritisieren und folglich schärfen oder erweitern und damit verbessern. Man kann es auch verwerfen und nach anderen Modellen suchen – und ich denke, dass das allemal besser ist als eine ‚kritiklose‘ Aneinanderreihung von verschiedenen Blickwinkeln auf ein soziales Phänomen. Wenn man weiß, wo die Grenzen und blinden Flecke liegen, weiß man auch, in welcher Richtung die Forschung weitergehen kann.

An das Ende meiner Expertise stelle ich eine Anmerkung zur möglichen Integration eines Theorievergleichsmodells in die Arbeit interdisziplinärer workshops. Als ich IiS gelesen hatte, glaubte ich den HerausgeberInnen empfehlen zu können, auf ihre Kärtchen-Methode zu verzichten und statt dessen ein Modell wie das der Abstimmungsprobleme als Interpretationsfolie zu nutzen. Von diesem Vorschlag habe ich mich im Laufe der Arbeit an dieser Expertise distanziert. Dass die Abstimmungsprobleme im workshop nicht auftauchten bzw. gelöst werden konnten, ist vor allem dem Handeln der VeranstalterInnen bzw. ModeratorInnen zu verdanken. So wichtig wie die kluge Auswahl der TeilnehmerInnen und des Falls war die inhalt-

liche Freiheit der Präsentations- und Diskussionsgestaltung. Mit der Vorgabe einer bestimmten Heuristik geht man das Risiko ein, dass die TeilnehmerInnen sich in ihrer Arbeit eingeschränkt fühlen – ein offenes Ungleichheitsproblem mit Kampf und Konflikt kann die Folge sein.

Vielleicht ist das hier praktizierte zweistufige Verfahren eine empfehlenswerte Alternative. Theorievergleichende Arbeit muss nicht im Kollektiv, sondern kann zu einem späteren Zeitpunkt als ein eigenständiges Projekt durchgeführt werden. Hierfür muss die interaktive Arbeit freilich entsprechend dokumentiert sein. Das Buch „Interaktion im Salon“ ist ein Beispiel dafür, wie eine workshop-Dokumentation aussehen sollte, mit der man theorievergleichend weiterarbeiten kann.

### **Literatur:**

Balog, Andreas (2001): Probleme des Theorienvergleichs. Ethik und Sozialwissenschaften 12, Heft 4, S. 495-496

Berking, Helmuth; Neckel, Sighart (1992): Die gestörte Gemeinschaft. Machtprozesse und Konfliktpotentiale in einer ostdeutschen Gemeinde. In: Hradil, Stefan (Hrsg.): Zwischen Bewußtsein und Sein. Opladen, S. 151-171

Böhle, Fritz; Bolte, Annegret (2002): Die Entdeckung des Informellen. Frankfurt a. M.: Campus

Coleman, James S. (1995): Grundlagen der Sozialtheorie, Band 1. München/ Wien: Oldenbourg

Geramanis, Olaf (2002): Vertrauen – Die Entdeckung einer sozialen Ressource. Stuttgart: Hirzel

Goffman, Erving (1973): Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

Greshoff, Rainer (2001): Erst vergleichende Bestandsaufnahme, dann komparative Bewertung. Ethik und Sozialwissenschaften 12, Heft 4, S. 508-510

Greshoff, Rainer (1999): Worum es auf absehbare Zeit gehen sollte: jeweilige Positionen in ihren (Grund-Verhältnissen zueinander bestimmen zu können! In: Greshoff, Rainer; Kneer, Georg (Hrsg.): Struktur und Ereignis in theorievergleichender Perspektive. Ein diskursives Buchprojekt. Opladen/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 237-248

Greshoff, Rainer (1999a): Lassen sich die Konzepte von Max Weber und Niklas Luhmann unter dem Aspekt „Struktur und Ereignis“ miteinander vermitteln? In: Greshoff, Rainer; Kneer, Georg (Hrsg.): Struktur und Ereignis in theorievergleichender Perspektive. Ein diskursives Buchprojekt. Opladen/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 13-50

Greshoff, Rainer; Kneer, Georg (Hrsg.) (1999): Struktur und Ereignis in theorievergleichender Perspektive. Ein diskursives Buchprojekt. Opladen/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag

Greshoff, Rainer; Kneer, Georg; Schimank, Uwe (Hrsg.) (2003): Die Transintentionalität des Sozialen. Eine vergleichende Betrachtung klassischer und moderner Sozialtheorien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Greshoff, Rainer; Kneer, Georg; Schimank, Uwe (2003): Einleitung. In: Greshoff, Rainer; Kneer, Georg; Schimank, Uwe (Hrsg.): Die Transintentionalität des Sozialen. Eine vergleichende Betrachtung klassischer und moderner Sozialtheorien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 9-18

Esser, Hartmut (1993): Soziologie. Allgemeine Grundlagen, Frankfurt/ New York: Campus Verlag

Hirsch-Kreinsen, Hartmut (2005): Wirtschafts- und Industriosozilogie. Grundlagen, Fragestellungen, Themenbereiche. Weinheim und München: Juventa

Hirschman, Albert O. (1992): Abwanderung, Widerspruch und das Schicksal der Deutschen Demokratischen Republik, Leviathan 20, S. 330-358

Hondrich, Karl Otto; Matthes, Jürgen (1978): Theorienvergleich in den Sozialwissenschaften. Darmstadt/ Neuwied

Opp, Karl-Dieter (1991): DDR '89. Zu den Ursachen einer spontanen Revolution. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 43, S. 303-332

Prosch, Bernhard; Abraham, Martin (1991): Die Revolution in der DDR. Eine strukturell-individualistische Erklärungsskizze. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 43, S. 291-301

Schimank, Uwe (1999): Struktur und Ereignis – Zur Vernetzung der Beiträge. In: Greshoff, Rainer; Kneer, Georg (Hrsg.): Struktur und Ereignis in theorievergleichender Perspektive. Ein diskursives Buchprojekt. Opladen/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 279-286

Schimank, Uwe; Greshoff, Rainer (2005): Was erklärt die Soziologie? Methodologien, Probleme, Perspektiven. Münster: LIT (im Erscheinen)

Schmid, Michael (2003): Konsens und Gewalt. Zur handlungstheoretischen Modellierung sozialer Mechanismen der Normentwicklung. Berliner Journal für Soziologie 13, S. 97-126

Schmid, Michael (2001): Theorienvergleich in den Sozialwissenschaften. Ethik und Sozialwissenschaften 12, Heft 4, S. 481-494

Schmid, Michael; Weihrich, Margit (2001): Die Wende und ihre Theorien – eine modellogische Kritik der soziologischen Transformationsforschung. In: Hopfmann, Arndt; Wolf, Michael (Hrsg.): Transformationstheorie. Stand, Defizite, Perspektiven. Münster, S. 147-201

Schnabel, Annette (2003): Die Rationalität der Emotionen. Die neue deutsche Frauenbewegung als soziale Bewegung im Blickfeld der Theorie rationaler Wahl. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag

Voß, G. Günter; Rieder, Kerstin (2005): Der Arbeitende Kunde. Wie Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt/ New York: Campus (erscheint demnächst)

Wehrich, Margit (2002): Die Rationalität von Gefühlen, Routinen und Moral. Berliner Journal für Soziologie 12: 189-209.

Wehrich, Margit (2001): Alltägliche Lebensführung und institutionelle Selektion oder: Welche Vorteile hat es, die Alltägliche Lebensführung in die Colemansche Badewanne zu stecken? In: Voß, G. Günter; Wehrich, Margit (Hrsg.): tagaus – tagein. Neue Beiträge zur Soziologie Alltäglicher Lebensführung. München/ Mering, S. 219-236

Wehrich, Margit (1999): Alltägliche Lebensführung im ostdeutschen Transformationsprozeß. Aus Parlament und Zeitgeschichte, B12/99, 19. März 1999, S. 15-26

Wehrich, Margit (1998): Kursbestimmungen. Eine qualitative Paneluntersuchung der alltäglichen Lebensführung im ostdeutschen Transformationsprozeß. Pfaffenweiler: Centaurus 1998

Wehrich, Margit; Dunkel, Wolfgang (2003): Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. KZfSS 55, Heft 4, S. 758-781

Wehrich, Margit; Voß, G. Günter (2004): Alltägliche Lebensführung und soziale Ordnung im Kriminalroman. In: Kron, Thomas; Schimank, Uwe (Hrsg.): Die Gesellschaft der Literatur. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 314-340.

Wiesenthal, Helmut (2003): Soziologie als Optionenheuristik. In: Allmendinger, Jutta (Hrsg.): Entstaatlichung und soziale Sicherheit. Verhandlungen des 31. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Leipzig 2002. Opladen: Leske + Budrich, S. 94-109

Wilkesmann, Uwe (2005): Die Organisation von Wissensarbeit. Berliner Journal für Soziologie 15, Heft 1, S. 55-72

	<b>Theoretisches Modell</b>	<b>Fokus</b>	<b>Aktorannahmen</b>	<b>Abstimmungsprobleme</b>	<b>Abstimmungsmechanismen</b>	<b>Kollektive Folgen</b>
<b>Sieben</b>	Ethnomethoden	Asymmetrie der DLB	Normsetzer (DLG) und (durchaus eigensinniger) Sozialisand (DLN)	Ungleichheitsproblem	Einsatz inkorporierter Praktiken, Erziehung	Reproduktion sozialer Ordnung
<b>Rieder, Dunkel</b>	Idealtypisches Ablaufmodell einer DLB	Koproduktion	Eigeninteressierte Akteure, die Spielregeln einhalten	Ungleichheitsproblem	Kundenkontrolle (Erziehung, Gefühlsarbeit) und Kundenorientierung	
<b>Holtgrewe</b>	Einbettung	Organisation	Strategisch handelnde Akteure	Kooperationsproblem (Interaktion unter Unsicherheit und Risiko)	Selbstbindung, professionelles Handeln, Komplimentspirale	Reproduktion sozialer Ungleichheit
<b>Bolte, Porschen</b>	Deskriptives Kategorienschema	Friseurhandwerk	DLG mit Kompetenzen	Koordinationsproblem, Kooperationsproblem, Ungleichheitsproblem	Macht, Rituale, Aushandlung, normative Standards	
<b>Krell</b>	Modellierung von „Stufen“ einer DLB	Matching von Kunden und Dienstleistern	Akteure mit Eigenschaften und Ansprüchen	Koordinationsproblem	Selektion via institutionalisierter Muster, Nachbearbeitung in der DLB	Schaffung sozialer Ungleichheit
<b>Voswinkel</b>	Typen der Professionalität	Professionalität und Anerkennung	Strategische Selbstinszenierer auf der Suche nach Anerkennung	Kooperationsproblem	Anerkennung, Kundenbindung u.a.m.	
<b>Maaß</b>	Matchingmodell	Abstimmungsarbeit	Erzogene und geprägte Kunden	Koordinationsproblem	Selektion	Ausgrenzung
<b>Krenn</b>	Subjektorientiertes Arbeitshandeln	Kompetenzen	Professioneller DLG, mündiger Kunde	Kooperationsproblem mit sich selbst	Wechselseitige Anerkennung	
<b>Böhle</b>	Subjektivierendes Arbeitshandeln, Modernisierungstheorie	Haar	Mensch als Person, Mensch als Körper	Dilemma des doppelten Arbeitsgegenstandes	Subjektivierendes Arbeitshandeln	Zunehmender Aushandlungsbedarf; neue Art von Professionalität
<b>Voß</b>	Doppelte Professionalität	Arbeitender Kunde	Kudentypen	Koordination	Kundenarbeit, Kundenqualifikation	